*Dans l'intérêt de la personne*

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2004-2005

## LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC

Québec

*Dans l'intérêt de la personne*

# RAPPORT ANNUEL DE GESTION

**2004-2005**

**LE CURATEUR PUBLIC DU QUÉBEC**

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par le Curateur public du Québec. Il est également offert en format PDF sur le site Web à l'adresse : http://www.curateur.gouv.qc.ca/cura/publications/Rapport annuel 2004-2005.pdf

Conception graphique :
FG Design Graphik

Impression :
Imprimerie Goliath

Ce document a été imprimé sur du papier contenant des fibres recyclées.

Pour se renseigner sur cette publication ou sur toute autre activité du Curateur public du Québec, s'adresser à :

Le Curateur public du Québec
600, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Sans frais : 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972
Courriel : information@curateur.gouv.qc.ca
http://www.curateur.gouv.qc.ca/

Dépôt légal - 2005
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-45849-4 (Imprimé)
ISBN 2-550-45850-8 (En ligne)
ISSN 1705-2017 (Imprimé)
ISSN 1705-2025 (En ligne)

© Gouvernement du Québec, 2005

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de déposer à l'Assemblée nationale le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour la période du 1er avril 2004 au 31 mars 2005.

Ce rapport fait état des résultats atteints au cours de l'exercice financier 2004-2005 conformément aux règles établies par la Loi sur l'administration publique.

L'exercice 2004-2005 a été marqué de nombreuses réalisations dans la poursuite de la réforme de l'organisme et je tiens à souligner que le Curateur public a déployé tous les efforts nécessaires pour s'acquitter de ses deux missions : la protection des personnes inaptes et l'administration des biens non réclamés.

À cet égard, les résultats présentés font suite aux engagements pris par l'organisme dans ses Déclarations de services aux citoyens et rendent compte également des orientations et des objectifs qu'il s'est fixés dans sa planification stratégique 2001-2004. Ce rapport annuel fait aussi état de l'utilisation des ressources et répond aux exigences législatives et gouvernementales en vigueur.

Je profite de ce dépôt pour souligner l'excellente collaboration et le dévouement de l'ensemble du personnel de l'organisme.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de ma considération distinguée.

La ministre de la Famille, des Aînés
et de la Condition féminine,

Carole Théberge

Québec, décembre 2005

Madame Carole Théberge
Ministre de la Famille, des Aînés
et de la Condition féminine
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion du Curateur public du Québec pour l'exercice financier 2004-2005.

Ce rapport fait état de l'ensemble des activités réalisées dans les domaines de la protection et de la représentation de la personne inapte ainsi que de l'administration provisoire des biens non réclamés.

De plus, il présente les enjeux, les défis et les résultats obtenus eu égard à notre planification stratégique et à nos déclarations de services.

Aussi, il fait état de l'utilisation des ressources qui nous ont été allouées pour remplir notre mandat et rend compte de l'application de certaines politiques gouvernementales.

Enfin, le rapport annuel de gestion présente les états financiers vérifiés des comptes sous administration des personnes sous régimes de protection publics et des biens sans maître ou non réclamés.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

La curatrice publique,

Nicole Malo

Montréal, décembre 2005

## TABLE DES MATIÈRES

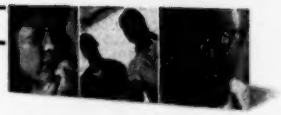

Message de la curatrice ..... 7
Déclaration du comité de direction attestant la fiabilité des données et des contrôles ..... 8
Rapport de la vérification interne ..... 9
1. Présentation générale ..... 10
1.1 Nos missions ..... 10
1.1.1 La protection et la représentation de personnes inaptes ..... 10
1.1.2 L'administration provisoire de biens non réclamés ..... 11
1.2 Nos valeurs ..... 12
1.3 Les faits saillants de l'année 2004-2005 ..... 12
1.3.1 La mission de protection de personnes inaptes ..... 12
1.3.2 La mission d'administration provisoire de biens non réclamés ..... 13
1.3.3 La poursuite du resserrement des liens avec les partenaires ..... 13
1.3.4 La gestion et l'organisation de l'institution ..... 14
2. Présentation des résultats ..... 15
2.1 La protection et la représentation de personnes inaptes ..... 15
2.1.1 La proximité des services ..... 18
2.1.2 L'ouverture d'un régime de protection ..... 18
2.1.3 Le traitement des signalements ..... 20
2.1.4 Les régimes publics de protection ..... 21
2.1.5 Les régimes privés de protection ..... 31
2.1.6 Les services aux personnes représentées par un mandataire ..... 33
2.1.7 L'établissement de liens privilégiés avec les intervenants ..... 34
2.1.8 La responsabilité sociétale ..... 35
2.1.9 Une meilleure connaissance des personnes protégées ..... 36
2.2 L'administration provisoire des biens non réclamés ..... 36
2.2.1 Les produits financiers non réclamés ..... 37
2.2.2 Les successions et autres biens non réclamés ..... 37
2.2.3 La remise aux ayants droit ..... 39
2.2.4 Une convention de performance et d'imputabilité ..... 40
2.3 Les engagements communs à tous les services ..... 40
2.3.1 Les renseignements généraux ..... 40
2.3.2 Les retours d'appels ..... 41
2.3.3 L'accueil des visiteurs ..... 41
2.3.4 La courtoisie ..... 41
2.3.5 Le traitement des plaintes ..... 41
2.4 La modernisation de la gestion de l'institution ..... 44
2.4.1 Les ressources humaines ..... 44
2.4.2 Un cadre de gestion axé sur les résultats ..... 46
2.4.3 Des systèmes modernes et performants ..... 46
2.4.4 Les communications par Internet ..... 47
2.4.5 Une gestion financière rigoureuse ..... 48
2.4.6 Une gestion qui s'inscrit dans les orientations gouvernementales ..... 50
2.4.7 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec ..... 52
2.4.8 Le rapport de recommandations du Protecteur du citoyen ..... 53
3. Les états financiers ..... 55
Rapport de la direction ..... 55
Rapport du vérificateur ..... 56
États financiers ..... 57
ANNEXE A - L'organisation du Curateur public ..... 67
ANNEXE B - Les comités consultatifs ..... 68
ANNEXE C - Liste et coordonnées des bureaux du Curateur public ..... 71

**Liste des graphiques**

Graphique 1 - Personnes représentées par le Curateur public selon la cause d'inaptitude (31 mars 2005) ..... 16
Graphique 2 - Personnes représentées, régimes publics et régimes privés avec surveillance, par région sociosanitaire (31 mars 2005) ..... 17
Graphique 3 - Proportion de personnes visitées ou dont les proches ont été joints (2004-2005). 20
Graphique 4 - Nature des signalements ..... 21
Graphique 5 - Personnes sous régime public selon l'âge et le sexe (31 mars 2005) ..... 21
Graphique 6 - Répartition des demandes de consentement ..... 25

**Liste des tableaux**

Tableau 1 - Personnes inscrites aux services de protection et de représentation ..... 16
Tableau 2 - Ouverture d'un régime public de protection ..... 18
Tableau 3 - Délais associés aux recommandations d'ouverture (2004-2005) ..... 19
Tableau 4 - Visites de personnes sous régime public de protection ..... 23
Tableau 5 - Appels reçus et traités par le service de garde ..... 24
Tableau 6 - Mandats juridiques ..... 26
Tableau 7 - Réévaluation des régimes publics ..... 26
Tableau 8 - Perception des allocations ..... 28
Tableau 9 - Frais de subsistance ..... 28
Tableau 10 - Gestion des immeubles ..... 29
Tableau 11 - Répartition du fonds collectif des personnes représentées ..... 30
Tableau 12 - Redditions de comptes ..... 31
Tableau 13 - Ouverture de régimes privés de protection avec surveillance ..... 31
Tableau 14 - Réévaluation et révision des régimes ..... 33
Tableau 15 - Recommandations produites à la suite d'une réévaluation ..... 33
Tableau 16 - Personnes protégées par un mandat en prévision de l'inaptitude ..... 34
Tableau 17 - Interventions publiques ..... 36
Tableau 18 - Ouverture de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés ..... 38
Tableau 19 - Investigations ..... 38
Tableau 20 - Traitement des plaintes ..... 42
Tableau 21 - Motifs des plaintes traitées ..... 42
Tableau 22 - Délai de traitement des plaintes ..... 43
Tableau 23 - Correctifs apportés aux dossiers à la suite d'une plainte ..... 43
Tableau 24 - Répartition du personnel permanent et occasionnel ..... 44
Tableau 25 - Activités de formation ..... 45
Tableau 26 - Revenus et dépenses ..... 49
Tableau 27 - Demandes d'accès à l'information ..... 51



## MESSAGE DE LA CURATRICE

Comme vous le constaterez à la lecture de notre rapport de gestion 2004-2005, la mission de protection des personnes inaptes, des personnes les plus démunies de la société, de même que la mission d'administration des biens sans maître ou non réclamés sont deux responsabilités parmi les plus nobles et les plus fondamentales d'une société. Toutes les deux incarnent la valeur de solidarité, valeur phare d'une société. Au Québec, cette valeur s'est traduite au fil des ans de plusieurs manières à l'égard des personnes inaptes et des biens délaissés. C'est en juillet 1945 qu'elle s'est incarnée par la création d'une fonction de curateur public confiée à une personne plutôt qu'à une organisation. L'année 2004-2005 marque donc la fin d'un cycle de 60 ans à la rencontre des personnes.

La protection des personnes inaptes et l'administration provisoire de biens non réclamés présentent des défis exigeants et gratifiants que le personnel du Curateur public doit relever à chaque jour avec cœur et compétence. Si on a constaté en 1998 que les conditions n'étaient pas au rendez-vous pour assumer ces deux missions, je peux témoigner avec fierté des étapes majeures qui ont été franchies depuis et envisager celles qui restent à parcourir pour atteindre le niveau de service optimal que nos clientèles sont en droit d'attendre.

Depuis 1998, le Curateur public du Québec a dû réaliser une reconstruction majeure et complète, ce que bien peu d'organismes publics ont eu à réaliser. Cette réforme a nécessité une révision systématique de toutes les dimensions de sa mission et de tous les volets de l'organisation et de la gestion. Notre présent rapport témoigne des améliorations en matière de services et de développement des collaborations essentielles à la réalisation de nos missions pour l'année 2004-2005. En avril 2005, après quatre années consécutives de récusation, le Vérificateur général du Québec approuvait sans restriction les états financiers terminés au 31 mars 2004. Il confirme cette année que le redressement financier est résolument enclenché. De son côté, le Protecteur du citoyen affirmait dans son rapport annuel de juin 2004 que la plupart des correctifs demandés avaient été réalisés ou étaient sur le point de l'être.

Ces résultats ont été rendus possibles grâce au soutien du gouvernement au plan des ressources humaines et financières, grâce à l'engagement remarquable du personnel et grâce à une grande ouverture à la collaboration des différents ministères et organismes. Les résultats s'appuient également sur les avis éclairés des comités consultatifs qui nous accompagnent dans nos réflexions et sur leurs recommandations quant à l'évolution du Curateur public.

Le Curateur public compte sur le maintien de ce soutien pour le prochain cycle stratégique qui devrait le mener, en 2010, à ce que je souhaite être la pleine consolidation et la maîtrise optimale de toutes ses obligations. Les défis devant nous sont de plusieurs ordres. Notre premier défi est de préparer et d'assurer un transfert le plus harmonieux possible de l'administration des biens non réclamés à Revenu Québec, si le projet de loi déposé en juin 2005 est sanctionné par l'Assemblée nationale, tout en poursuivant les travaux d'amélioration déjà en cours. Le deuxième défi est de développer des moyens pour mieux soutenir les familles et les proches qui prennent en charge une personne inapte. Le Curateur public devra aussi assurer une présence accrue auprès des personnes inaptes qu'il représente et s'appuyer sur un réseau encore plus étendu de collaborateurs et sur un système d'information plus moderne et efficace. Finalement, nous devrons faire appel à notre capacité à nous adapter à la croissance annoncée des besoins à satisfaire et à l'évolution de l'environnement par le développement des connaissances stratégiques et la participation à différents réseaux d'information.

C'est donc avec des défis à la hauteur de notre engagement que nous entreprenons cette année du 60e anniversaire et avec la conviction que la mobilisation de tous, autant que le cœur et la compétence, sauront nous y mener.

La curatrice publique,

Nicole Malo

## DÉCLARATION DU COMITÉ DE DIRECTION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES

La fiabilité des données présentées dans le Rapport annuel de gestion 2004-2005 du Curateur public du Québec relève de notre responsabilité. Le suivi du Plan stratégique 2001-2004 et des Déclarations de services aux citoyens est assuré par la Direction de la planification, sous la supervision du comité de direction.

Au cours des dernières années, l'organisation a établi progressivement de nouveaux contrôles pour atteindre les objectifs fixés, pour mesurer les résultats obtenus et pour vérifier la validité de l'information de gestion. Cependant, l'information de gestion et le système informatique du Curateur public présentent encore des limites que seule la refonte amorcée pourra corriger.

À notre connaissance, le Rapport annuel de gestion 2004-2005 décrit fidèlement les orientations, les engagements et les résultats qui ont marqué cette année d'administration et les données à l'appui sont celles dont nous pouvions raisonnablement garantir la fiabilité.

Au nom du comité de direction,

Nicole Malo, curatrice publique

Monique Daigle, directrice générale de l'administration

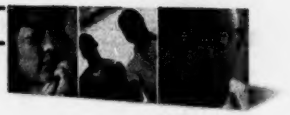
Roger Giroux, directeur général de la protection

Roch Lemay, directeur général de l'administration provisoire des biens non réclamés

Byrne Amyot, directeur général des technologies et de l'information

Alain Dufour, directeur de la planification

Montréal, décembre 2005



## RAPPORT DE LA VÉRIFICATION INTERNE

Madame Nicole Malo
Curateur public du Québec

Madame la Curatrice publique,

Nous avons procédé à l'examen de l'information et des données présentées dans le rapport annuel de gestion pour l'exercice terminé le 31 mars 2005. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données ainsi que des explications fournies incombe à la direction du Curateur public du Québec. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des données et la cohérence générale de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre mission d'examen. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, ni à évaluer le contrôle interne, ni à effectuer des sondages.

Notre examen du Rapport annuel de gestion 2004-2005 du Curateur public du Québec a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives soutenant l'information et les données présentées dans ce rapport, à effectuer des procédés analytiques, à apprécier les mécanismes de compilation, à réviser les calculs et à discuter de l'information fournie.

Au terme de notre examen et dans les limites de l'information de gestion décrites dans ce document, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les données, les résultats et les explications contenus dans le Rapport annuel de gestion 2004-2005 du Curateur public du Québec ne sont pas plausibles et cohérents à tous égards importants.

Le vérificateur interne,

Guy Potvin

Montréal, décembre 2005

# 1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

## 1.1 NOS MISSIONS

*Nous veillons à la protection de citoyens inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation. Nous nous assurons que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens est prise dans leur intérêt, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. Nous informons la population et les intervenants afin de les sensibiliser aux besoins de protection découlant de l'inaptitude.*

*Nous administrons provisoirement des biens non réclamés. Nous nous assurons, par une recherche active, qu'ils seront remis à leurs propriétaires ou aux ayants droit ou, à défaut, à l'État.*

Nos missions traduisent les fonctions et pouvoirs qui sont dévolus au Curateur public en vertu de deux lois : le Code civil du Québec et la Loi sur le curateur public.

### 1.1.1 La protection et la représentation de personnes inaptes

Une fois leur degré d'inaptitude évalué et son caractère permanent ou temporaire déterminé, les personnes inaptes peuvent bénéficier d'une mesure de protection appropriée. En effet, le Code civil du Québec prévoit différentes dispositions à cet égard :

- Le conseiller au majeur protège la personne généralement apte à prendre soin d'elle-même et à administrer ses biens, et qui a besoin d'être conseillée ou assistée pour certains actes concernant l'administration de ses biens.
- Le régime de tutelle protège généralement la personne mineure ou la personne majeure dont l'inaptitude est partielle ou temporaire.
- Le régime de curatelle protège la personne majeure dont l'inaptitude est totale et permanente.
- Le mandat donné en prévision de l'inaptitude est une mesure préventive qui permet à toute personne de désigner le mandataire de son choix pour prendre soin d'elle-même et de ses biens au cas où elle deviendrait inapte.

Les régimes de tutelle et de curatelle peuvent être privés ou publics, selon que la personne est représentée par un proche ou par le Curateur public. Ils doivent faire l'objet d'une réévaluation tous les trois ans, dans le cas d'une tutelle, et tous les cinq ans, dans le cas d'une curatelle.

Le Curateur public représente directement les personnes qui sont sous régime de protection public, en assumant l'exercice de leurs droits civils, leur protection et la gestion de leurs biens. Il voit au bien-être physique, matériel et moral de ces personnes, ce qui inclut le consentement aux soins qu'elles requièrent et le maintien de leurs liens sociaux. Tout en veillant à leur protection, il doit respecter leur volonté et préserver leur autonomie.

Le Curateur public exerce également un rôle d'assistance et de surveillance auprès des tuteurs et des curateurs qui représentent légalement les personnes sous régime de protection privé. Il informe les tuteurs et curateurs qui le requièrent de la façon de remplir leurs obligations. Au besoin, il peut demander le remplacement de ceux qui n'assument pas adéquatement leurs responsabilités. De plus, dans certains cas, il agit lui-même comme conseil de tutelle.

Le Curateur public détient un pouvoir d'enquête sur signalement et un pouvoir d'intervention pour mettre un terme aux abus que pourrait subir une personne inapte représentée par un mandataire; il tient aussi à jour un registre des mandats en prévision de l'inaptitude homologués par les tribunaux.

Le Curateur public a certaines obligations à l'égard des citoyens dans leur ensemble. Il doit répondre à leurs demandes d'information et sensibiliser le public aux problématiques ainsi qu'aux mesures de protection associées à l'inaptitude. Il participe aux débats sociaux et se fait la voix des personnes inaptes chaque fois que leur sort est en cause.

Comme la mission de protection du Curateur public s'articule autour d'une grande variété d'actions, elle concerne une vaste clientèle. Celle-ci comporte donc les personnes inaptes, que leur inaptitude soit présumée ou déclarée ou qu'elles soient sous régime public ou privé. Les représentants légaux privés, les conseils de tutelle et les mandataires en font également partie. Finalement, la population en général est concernée, notamment par les registres que le Curateur public met à sa disposition.

Enfin, le Curateur public travaille en collaboration avec différents intermédiaires et partenaires pour remplir pleinement sa mission de protection des personnes inaptes : les familles et les proches de ces personnes, les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, les fournisseurs publics ou privés de biens ou de services, les ministères, les organismes publics ainsi que les associations représentant ou servant des populations qui présentent les mêmes caractéristiques que les personnes inaptes.

### 1.1.2 L'administration provisoire de biens non réclamés

Les biens non réclamés sont définis par la loi et répartis en plusieurs catégories, dont les successions et les produits financiers, les biens de propriétaires inconnus ou introuvables, les biens de sociétés dissoutes, etc.

Le Curateur public a l'obligation de récupérer les produits financiers non réclamés tandis qu'il a compétence pour recueillir les autres biens. Il administre provisoirement l'ensemble des biens non réclamés et les liquide pour en verser la valeur aux ayants droit ou au ministre des Finances. Au Québec, il constitue le guichet unique où les biens non réclamés doivent être remis et auquel leurs ayants droit doivent s'adresser pour les récupérer.

Le Curateur public doit rechercher les propriétaires ou les ayants droit de ces biens et il leur en garantit la remise s'ils se qualifient et se manifestent dans les délais prescrits. La période de réclamation est de dix ans pour les successions non réclamées et dans tous les cas où les sommes administrées sont inférieures à 500 $; il n'y a pas de limite de temps pour les autres catégories de biens non réclamés.

Les propriétaires ou les ayants droit, les créanciers, les détenteurs de biens non réclamés et les tiers intéressés sont les clients du Curateur public. Par ailleurs, ce dernier s'adresse à la population en général lorsqu'il met à sa disposition le registre des biens non réclamés.

L'administration provisoire des biens non réclamés nécessite la collaboration de divers partenaires. En effet, le Curateur public compte sur les détenteurs de tels biens pour qu'ils les lui remettent, conformément à la Loi sur le curateur public. Les ministères et organismes, les administrations locales et régionales ainsi que les fournisseurs publics ou privés de biens ou de services collaborent également à la réalisation de cette mission.

## 1.2 NOS VALEURS

La personne est au cœur de nos interventions. Dans l'accomplissement de nos responsabilités, que ce soit en matière de protection des personnes inaptes ou d'administration provisoire de biens non réclamés, nous nous engageons à agir en toute circonstance avec respect, empathie et ouverture d'esprit.

De plus, en tant que membre de l'administration publique, nous adhérons aux valeurs de compétence, d'impartialité, d'intégrité et de loyauté énoncées par le gouvernement du Québec.

Dans l'exercice de nos fonctions comme représentant de personnes inaptes et administrateur des biens d'autrui, notre loyauté envers l'Administration prend toutefois une coloration particulière puisque nous agissons alors ès qualités, et non pas d'abord comme officier public. Nous sommes tenus par la loi de décider et d'agir dans le seul intérêt des personnes représentées, dans le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie. En conséquence, nous pouvons nous trouver devant des dilemmes éthiques importants, que nous devons trancher avant tout en faveur de la personne, même quand les services publics sont en cause.

## 1.3 LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 2004-2005

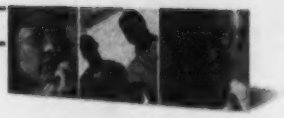
### 1.3.1 La mission de protection de personnes inaptes

**Une augmentation lente et soutenue du nombre de personnes représentées**

- Au 31 mars 2005, le Québec comptait un peu plus de 36 000 personnes représentées, soit une augmentation de plus de 900 personnes (2,7 %) par rapport à l'exercice précédent. Plus des deux tiers des personnes représentées au Québec le sont par des parents ou des proches.
- On observe une augmentation du nombre de régimes privés sous la surveillance du Curateur public, notamment ceux des mineurs sous tutelle avec surveillance (4,6 %). Quant au nombre de mineurs sous tutelle sans surveillance, il a augmenté de 6,4 % en 2004-2005 et de 11 % depuis quatre ans.
- Le nombre de personnes sous régime public a aussi progressé légèrement en 2004-2005 (0,7 %). Cependant, sur une période de cinq ans, la progression a été constante et est de 5,2 % passant de 10 610 à 11 159.

**Des services améliorés et en progression**

- Le service de garde 24 heures est de plus en plus utilisé par les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. Dans l'ensemble, on observe un accroissement de 9 % du nombre d'interventions par rapport à l'année précédente et de 54 % depuis les deux dernières années.
- La norme de deux jours ouvrables pour procéder à la première intervention lors d'un signalement a été respectée dans 83 % des cas, comparativement à 79 % en 2003-2004.
- Le délai moyen d'intervention entre la demande d'ouverture et le dépôt d'une recommandation au tribunal s'est rapproché de la cible de 90 jours. Il est passé de 112 jours à 99 jours en 2004-2005.



- Le Curateur public a implanté une nouvelle procédure de réévaluation des besoins de protection des personnes représentées en exigeant maintenant des rapports d'évaluation médicale et psychosociale. Cette implantation a eu pour conséquence d'augmenter le nombre de recommandations de révision du régime ainsi que le nombre de jugements, et ce, tant au public qu'au privé. En 2004-2005, 2 149 réévaluations ont été produites pour des personnes représentées par le Curateur public et 1 031 pour des personnes sous régime privé. Les recommandations de révision de régime ont plus que doublé.
- En 2004-2005, près de 6 800 demandes de consentement ont été traitées.
- Des améliorations sensibles ont été introduites en matière de gestion des demandes d'assistance-emploi, d'établissement des patrimoines des personnes, de gestion des biens sous administration et des contrôles afférents.
- Un guide de référence indiquant les sources de financement par type d'aide technique et de milieu de vie a été produit pour soutenir les conseillers à la représentation, les représentants privés ainsi que les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.
- Depuis juin 2004, un document est disponible dans Internet pour guider les intervenants qui gèrent les allocations pour dépenses personnelles des personnes représentées par le Curateur public.
- À l'automne 2004, une nouvelle stratégie proactive a été implantée dans toutes les directions territoriales pour communiquer, par téléphone ou par lettre, avec les nouveaux représentants privés et les conseils de tutelle.

### 1.3.2 La mission d'administration provisoire de biens non réclamés

**Une augmentation importante des demandes de services**

- En 2004-2005, le Curateur public a fait face à une augmentation de 25 % (539) du nombre de successions et de biens non réclamés.
- L'effervescence du marché immobilier et la réforme cadastrale ont eu des répercussions importantes sur l'ouverture d'un nombre accru de dossiers de compagnies dissoutes et de biens sans maître, car elles ont permis de reconnaître ou d'identifier plusieurs lots sans propriétaire.
- La poursuite du traitement de plus de 180 000 produits financiers reçus en 2003-2004 auxquels se sont ajoutés 82 550 nouveaux dossiers reçus en 2004-2005 a imposé une importante charge de travail.
- En 2004-2005, 2 412 dossiers de successions non réclamées ont été fermés comparativement à 1 327 l'année précédente.
- Plus de personnes ont pu bénéficier d'une remise à titre de propriétaires ou d'ayants droit.

### 1.3.3 La poursuite du resserrement des liens avec les partenaires

- En matière de protection, le Curateur public poursuit ses actions pour s'assurer de la collaboration des principaux ministères et organismes concernés, particulièrement le ministère de la Santé et des Services sociaux et le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.
- Le Curateur public poursuit ses efforts de diffusion d'information. Au 31 mars 2005, on comptait 1 364 abonnements électroniques au bulletin d'information *Le Point*, en plus de l'envoi systématique de cette publication au réseau de la santé et des services sociaux.

- En matière de biens non réclamés, les liens ont été resserrés avec l'Autorité des marchés financiers et avec certaines associations afin de déterminer des règles claires destinées aux différents détenteurs de produits financiers.

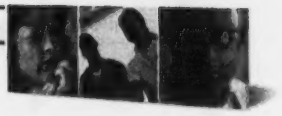
### 1.3.4 La gestion et l'organisation de l'institution

**Des états financiers vérifiés sans restriction**

- Le Curateur public est finalement parvenu à satisfaire pleinement les principes comptables généralement reconnus en matière de présentation des états financiers des biens qu'il administre au nom d'autrui. Compte tenu des systèmes mal adaptés à cet égard, c'est un résultat qui a exigé des efforts considérables et qui justifie notre satisfaction.

**Une équipe de plus en plus stable et une volonté continuelle de revoir les façons de faire**

- En 2004-2005, le personnel du Curateur public est demeuré stable. Au 31 mars 2005, l'organisme pouvait compter sur un effectif de 582 postes autorisés. Près de 45 % de ces ressources sont composées d'employés professionnels.
- Le Curateur public a reçu 334 plaintes au cours de l'année et le délai moyen de leur traitement a été de 29,8 jours. Près de 30 % d'entre elles ont donné lieu à des mesures correctives ou à une amélioration des façons de faire.
- Le projet de réforme des systèmes s'est poursuivi. Les travaux d'élaboration de l'architecture d'entreprise et les analyses préliminaires sont maintenant complétés. L'implantation d'une solution d'affaire intégrée et globale est en cours.



## 2. PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

Ce chapitre présente, en quatre sections, les résultats obtenus au terme de l'exercice financier 2004-2005, tant pour le Plan stratégique 2001-2004, dont l'application a été prolongée, que pour les Déclarations de services aux citoyens. Ces documents sont disponibles dans le site internet du Curateur public du Québec.

La première section traite des engagements et des objectifs relatifs à la mission de protection des personnes inaptes, tandis que la deuxième est consacrée à la mission d'administration provisoire de biens non réclamés. La troisième section fait état des engagements communs à tous les services. Finalement, la dernière présente les résultats des objectifs administratifs.

**Remarque méthodologique**

Dans la poursuite de sa réforme, le Curateur public du Québec continue sa réflexion sur l'amélioration de la qualité de l'information de gestion. Lorsque nécessaire, il revoit et précise la méthode de calcul de certaines données. Pour davantage de clarté, il ajoute alors des notes explicatives.

### 2.1 LA PROTECTION ET LA REPRÉSENTATION DE PERSONNES INAPTES

Les mandats en prévision de l'inaptitude, les régimes privés et les régimes publics sont trois modes de protection définis par la loi à l'intention des personnes reconnues inaptes qui requièrent une intervention du Curateur public. Celui-ci assume toutefois des responsabilités distinctes à l'égard de chacun : il représente lui-même les citoyens sous régime public, soutient et surveille l'application des régimes privés et exerce un pouvoir d'enquête sur l'exécution des mandats en prévision de l'inaptitude, en plus de tenir des registres publics.

Les régimes de protection sont modulés en fonction du degré d'inaptitude d'un citoyen. Le tribunal peut ordonner la nomination d'un conseiller au majeur. Si l'inaptitude du majeur est partielle ou temporaire, il peut ordonner l'ouverture d'un régime de tutelle à la personne, aux biens ou à l'un et l'autre. Finalement, si l'inaptitude est totale et permanente, il peut ordonner l'ouverture d'un régime de curatelle à la personne et aux biens.

On identifie quatre principaux groupes de personnes faisant l'objet d'un mandat d'inaptitude homologué, d'un régime de tutelle ou d'un régime de curatelle, soit : les personnes atteintes de maladies dégénératives, les personnes ayant une déficience intellectuelle, les personnes présentant un trouble de santé mentale et, enfin, celles qui ont des séquelles d'un traumatisme crânien. Le graphique 1 indique la répartition des personnes représentées par le Curateur public selon les diverses causes d'inaptitude, au 31 mars 2005.

Au 31 mars 2005, le Québec comptait 36 042 personnes représentées, dont plus des deux tiers (69,0 %) par des mesures de protection privées (tuteur ou curateur privé, mandataire), ainsi que le démontre le tableau 1. À ce nombre, il convient d'ajouter 921 personnes pour lesquelles on envisage l'ouverture d'un régime de protection public, et 1 440 pour lesquelles les démarches visent l'ouverture d'un régime privé. De plus, 1 977 dossiers étaient en voie de fermeture, ce qui porte à un peu plus de 40 000 le nombre total de personnes inscrites.

**Graphique 1 - Personnes représentées par le Curateur public selon la cause d'inaptitude (31 mars 2005)**

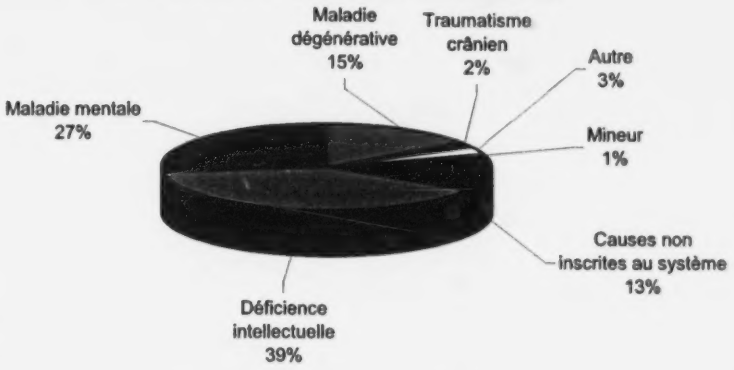
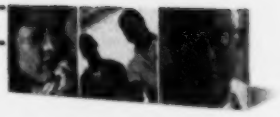



**Tableau 1 - Personnes inscrites aux services de protection et de représentation**

| | Au 31 mars 2005 | Au 31 mars 2004 | Variation |
|---|---|---|---|
| Personnes inscrites (incluant les régimes en instance d'ouverture ou de fermeture) | 40 380 | 39 768 | 1,5 % |
| Personnes représentées (à l'exclusion des régimes en instance d'ouverture ou de fermeture) | 36 042 | 35 111 | 2,7 % |
| *Régimes de protection publics*[1] | 11 159 | 11 085 | 0,7 % |
| Curatelle | 5 838 | 5 816 | 0,4 % |
| Tutelle au majeur | 5 138 | 5 070 | 1,3 % |
| Tutelle dative (mineur) | 154 | 156 | - 1,3 % |
| Administration provisoire | 21 | 34 | - 38,2 % |
| Tutelle à l'absent | 2 | 2 | 0,0 % |
| Autres | 6 | 7 | - 14,3 % |
| *Mesures de protection privées* | 25 239 | 24 371 | 3,6 % |
| Régimes privés sous la surveillance du Curateur public [1] | 10 750 | 10 584 | 1,6 % |
| Curatelle | 4 561 | 4 548 | 0,4 % |
| Tutelle au majeur | 2 252 | 2 229 | 1,0 % |
| Tutelle au mineur avec surveillance | 3 060 | 2 925 | 4,6 % |
| Tutelle dative (mineur) | 728 | 742 | - 1,9 % |
| Administrateur | 68 | 67 | 1,5 % |
| Tutelle à l'absent | 21 | 20 | 5,0 % |
| Administration provisoire | 26 | 22 | 18,2 % |
| Autres | 34 | 31 | 9,7 % |
| Régimes privés sans surveillance | 7 186 | 6 757 | 6,3 % |
| Tutelle au mineur sans surveillance | 6 900 | 6 485 | 6,4 % |
| Conseiller au majeur | 286 | 272 | 5,1 % |
| Mandats homologués [2] | 7 303 | 7 030 | 3,9 % |

1. Un certain nombre de personnes représentées disposent simultanément d'un régime public et d'un régime privé : elles étaient 356 dans ce cas au 31 mars 2005 et 345 au 31 mars 2004. Elles sont donc comptées deux fois : dans le total des régimes publics et dans le total des régimes privés avec surveillance.
2. Une épuration du registre en juin 2004 a fait passer le nombre de mandats homologués de 8 434 (31 mars 2004) à 7 030. La donnée pour mars 2005 (7 303) tient compte de cette épuration annuelle.



**Régimes de protection publics**

Durant l'année 2004-2005, on observe encore une fois une faible croissance du nombre de personnes sous régime public (0,7 %). Cependant, sur une période de cinq ans, cette population a augmenté de 5,2 %. En effet, durant ce temps, le nombre de personnes sous régime public est passé de 10 610 à 11 159, soit une augmentation de 549.

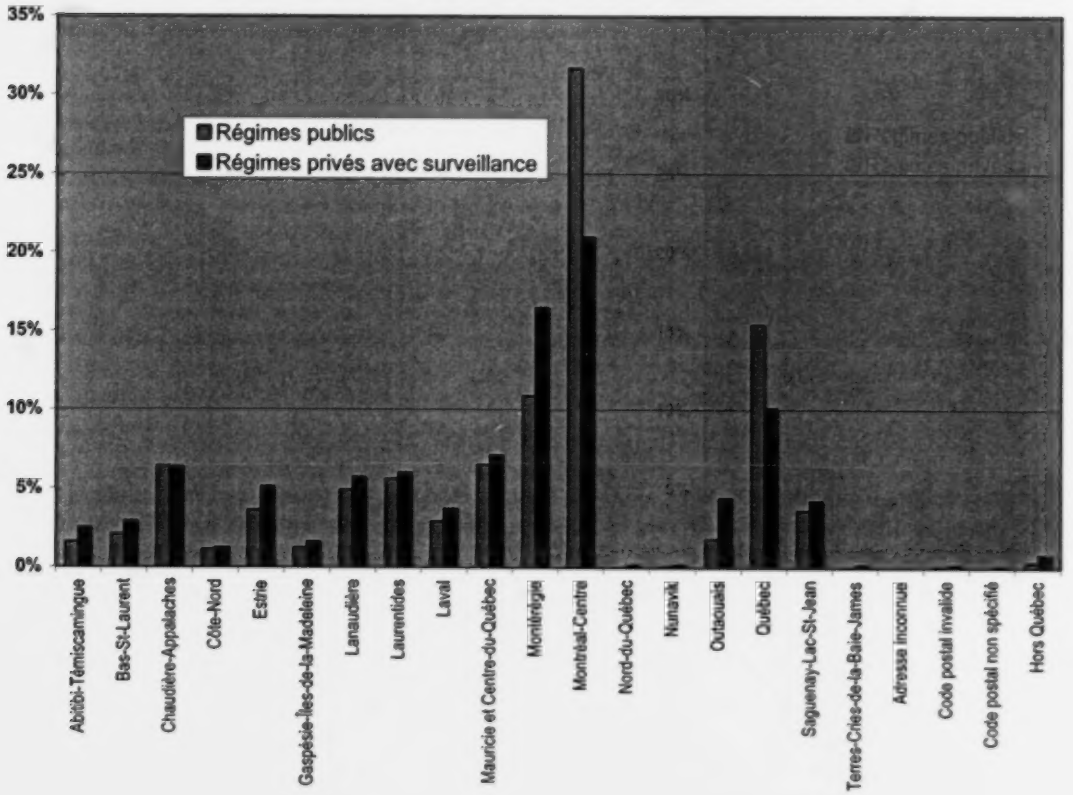
**Régimes de protection privés**

Entre mars 2004 et mars 2005, le nombre de personnes sous régime privé a augmenté de 3,6 %. Cette variation est principalement attribuable à l'accroissement du nombre de régimes privés sans surveillance (6,3 %) et à celui du nombre de mandats homologués (3,9 %).

En matière de régimes privés sous la surveillance du Curateur public, on observe une augmentation de 1,6 %, en partie attribuable à la hausse de 4,6 % du nombre de personnes sous tutelle au mineur avec surveillance.

La population de personnes mineures sous tutelle sans surveillance a pour sa part augmenté de 6,4 % en 2004-2005 et de 11 % depuis quatre ans. Cette croissance est en partie attribuable au traitement d'une liste d'avis d'indemnisation provenant de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ). Le graphique 2 présente la répartition, au 31 mars 2005, des personnes représentées, par région sociosanitaire.

**Graphique 2 - Personnes représentées, régimes publics et régimes privés avec surveillance, par région sociosanitaire (31 mars 2005)**



Les citoyens représentés sont concentrés sur l'île de Montréal, où vivent près de 32 % des personnes inaptes sous régime public et 21 % des personnes inaptes sous régime privé. On observe une plus grande proportion de personnes sous régime public dans les régions de Montréal et de Québec, ce qui pourrait s'expliquer par la plus grande présence de services spécialisés.

### 2.1.1 La proximité des services

***Engagement***
*Nous cherchons à vous faciliter l'accès à nos services, autant que possible le plus près de chez vous.*
***Résultat***
*Les quatre directions territoriales du Curateur public offrent des services de représentation publique, d'assistance et de surveillance des régimes privés, d'ouverture de régimes publics, de traitement des signalements et de représentation légale. Dans tous les points de services, les conseillers assurent la représentation des personnes sous régime public. De plus, certains de ces points de services s'occupent de l'ouverture des régimes et offrent des services aux tuteurs et aux curateurs privés. La liste des bureaux du Curateur public est présentée en annexe à ce document.*

### 2.1.2 L'ouverture d'un régime de protection

L'ouverture d'un régime de protection peut se faire de deux façons :

- La famille entreprend des démarches auprès d'un juriste (notaire ou avocat) pour ouvrir un régime de protection privé en faveur d'un proche. Dans ce cas, le Curateur public est informé du dépôt de la requête d'ouverture. Il interviendra s'il détient des renseignements selon lesquels le futur représentant présente un risque pour la protection de la personne inapte.

  Au 31 mars 2005, 1 440 personnes étaient ainsi engagées dans le processus d'ouverture d'un régime privé.

- Le Curateur public reçoit un rapport du directeur général d'un établissement de santé qui l'informe de la nécessité de protéger une personne. Il étudie chacun des rapports qu'il reçoit, évalue l'urgence de la situation et encourage les proches à proposer un représentant privé. Il rencontre à cette fin la personne et sa famille. Lorsque aucun représentant privé ne peut être nommé, il recommande l'ouverture d'un régime public de protection et prépare une requête au tribunal en ce sens.

  Au 31 mars 2005, 921 personnes inaptes étaient ainsi engagées dans le processus d'ouverture d'un régime public. Le Curateur public peut aussi obtenir du tribunal l'autorisation de protéger provisoirement une personne, avant même l'ouverture de son régime de protection, quand l'urgence de la situation l'exige. Le tableau 2 précise le volume des activités selon les principales étapes qui précèdent l'ouverture d'un régime public.

**Tableau 2 - Ouverture d'un régime public de protection**

| | 2004-2005 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Rapports d'inaptitude reçus par le Curateur public | 1 352 | 1 378 |
| Recommandations d'ouverture complétées (d'un régime public ou privé) | 1 141 | 1 167 |
| Jugements d'ouverture d'un régime public | 891 | 835 |
| Jugements d'administration provisoire | 66 | 73 |

Deux objectifs du Plan stratégique 2001-2004 et deux engagements des Déclarations de services aux citoyens concernent le service d'accueil. Le tableau 3 présente les délais associés aux recommandations d'ouverture en 2004-2005.

***Objectif***

*Avoir terminé, d'ici avril 2002, la mise en œuvre d'un nouveau processus d'accueil visant à s'assurer que toutes les conditions garantes d'une protection adéquate des personnes inaptes sont en place.*

***Résultat***

*Cet objectif a effectivement été atteint dès avril 2002. Néanmoins, le Curateur public veille à l'amélioration de ce processus. Il poursuit l'analyse de ses rôles et de ses responsabilités ainsi que ceux du réseau de la santé et des services sociaux en matière d'évaluation de l'inaptitude, du besoin de protection et du recours à des mesures légales.*

***Objectif***

*D'ici avril 2002, porter à moins de trois mois le délai entre la réception de l'avis d'un directeur général d'établissement constatant l'inaptitude d'une personne et le dépôt des recommandations du Curateur public en vue de demander au tribunal l'ouverture d'un régime de protection.*

***Résultat***

*Le délai moyen entre la réception du rapport d'un directeur général et le dépôt des recommandations du Curateur public au tribunal a atteint 99 jours ouvrables en 2004-2005, comparativement à 112 l'année précédente. Également, 60 % des recommandations ont été acheminées au tribunal dans le délai ciblé.*

**Tableau 3 - Délais associés aux recommandations d'ouverture (2004-2005)**

| | Recommandations déposées au tribunal | Délai moyen | Recommandations déposées en 90 jours ou moins |
|---|---|---|---|
| Régime public | 895 | 96 jours | 61 % |
| Régime privé | 216 | 96 jours | 57 % |
| Régime mixte | 47 | 127 jours | 40 % |
| Ensemble | 1 158 | 99 jours | 60 % |

***Engagement***

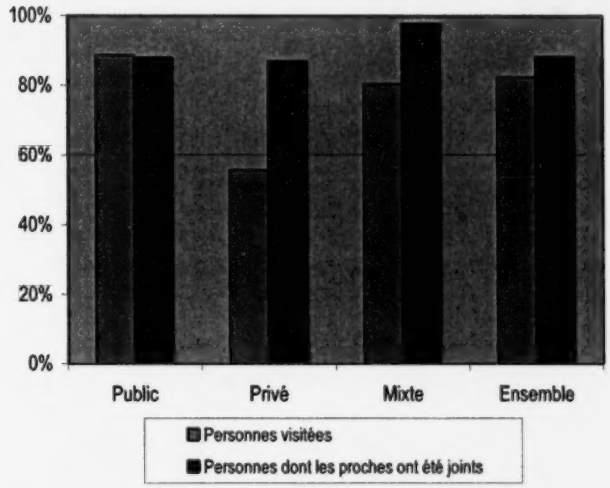
*Quand un régime de protection public s'annonce, nous vous rendons visite personnellement afin d'évaluer avec vous vos besoins et de vous expliquer le fonctionnement de votre régime. Nous communiquons avec votre famille ou vos proches, dans la mesure du possible et suivant votre intérêt.*

***Résultat***

*Parmi les 1 141 personnes visées par les recommandations complétées, 939 ont reçu la visite d'un conseiller du Curateur public, soit 82 %. Par ailleurs, 1 006 personnes ont bénéficié des contacts d'un conseiller avec leurs proches, soit 88 %. On constate ainsi une légère diminution par rapport à l'année antérieure, alors que 89 % des personnes avaient été rencontrées.*

Les visites aux personnes pour lesquelles une recommandation d'ouverture d'un régime de protection a été produite sont effectuées à 93 % en moyenne, sauf dans une des directions territoriales, où ce taux est de 65 %. Pour l'ensemble des régimes, la famille ou les proches ont été joints dans près de 91 % des cas en moyenne, tel que le montre le graphique 3.

**Graphique 3 - Proportion de personnes visitées ou dont les proches ont été joints (2004-2005)**




### 2.1.3 Le traitement des signalements

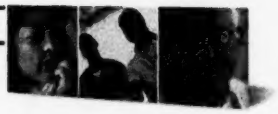
***Engagement***

*Si vous constatez que la famille, l'établissement, le mandataire ou le représentant privé d'une personne inapte commettent des négligences ou des abus qui menacent son intégrité ou celle de ses biens, vous pouvez le signaler à nos bureaux (...) : nous commençons notre intervention au plus tard 48 heures (deux jours ouvrables) après le signalement.*

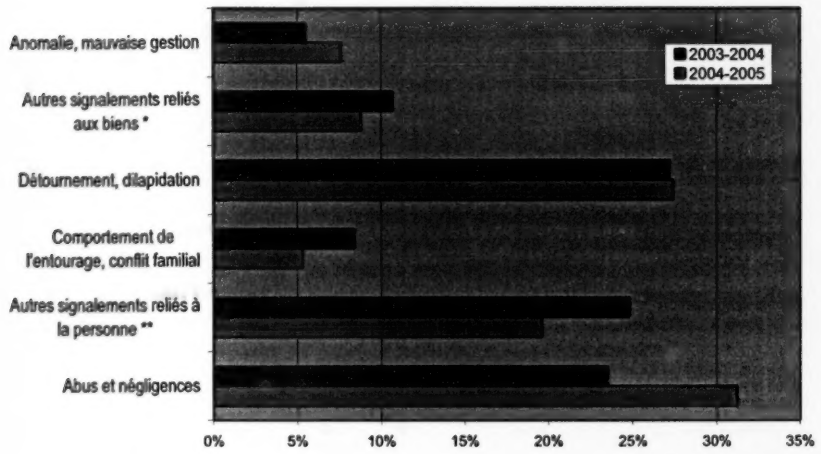
***Résultat***

*En 2004-2005, le Curateur public a reçu 438 signalements et en a réglé 418. La norme de deux jours ouvrables pour procéder à la première intervention a été respectée dans 83 % des cas, comparativement à 79 % en 2003-2004. Toutefois, le délai moyen pour cette première intervention, qui était de 2,1 jours ouvrables en 2003-2004, est passé à 3,1 jours ouvrables en 2004-2005.*

Les motifs de signalement renvoient dans la majorité des cas à diverses formes d'abus : l'abus ou la négligence physique ou psychologique de la personne (31 %), ou encore le détournement ou la dilapidation de son patrimoine (27 %). Le graphique 4 présente la répartition des différentes catégories de signalements. Le Curateur public a, par ailleurs, revu en cours d'année la procédure de traitement des signalements afin d'en améliorer et d'en uniformiser l'application sur l'ensemble de son territoire.



**Graphique 4 - Nature des signalements**




* Inclus : Besoin financier et dépense personnelle, hébergement non payé et défaut de percevoir ou de recouvrer des sommes d'argent.

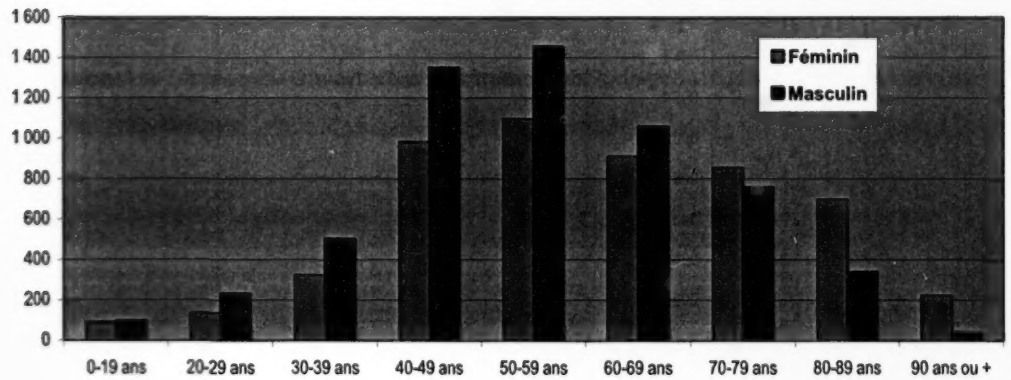
** Inclus : Changement d'hébergement, consentement aux soins, visite ou droit de sortie refusé ou limité, menace de suicide ou trouble de comportement.

### 2.1.4 Les régimes publics de protection

Les régimes publics de protection sont la curatelle au majeur, la tutelle au majeur et la tutelle au mineur. Le Curateur public administre, en effet, le patrimoine de quelques personnes mineures : ce sont majoritairement des enfants possédant des avoirs importants, qui sont sans famille ou dont les parents ont été jugés inaptes à administrer les biens de leur enfant. Au 31 mars 2005, le Curateur public assurait la représentation de 11 159 personnes, soit 0,7 % de plus que l'année précédente.

En 2004-2005, l'âge moyen des personnes majeures sous régime public était de 58 ans, avec un écart important entre les hommes (56 ans) et les femmes (61 ans). Le graphique 5 illustre la répartition, au 31 mars 2005, des citoyens sous régime public selon l'âge et le sexe.

**Graphique 5 - Personnes sous régime public selon l'âge et le sexe (31 mars 2005)**



### La prise en charge

Après l'ouverture d'un régime public de protection, le personnel désigné du Curateur public procède à une recherche afin de compléter l'information qu'a obtenue le service d'accueil relativement à la personne représentée et à son patrimoine. Ces renseignements sont compilés dans un rapport d'investigation qui sert à orienter le conseiller à la représentation dans les décisions qu'il doit prendre, en collaboration avec le responsable du patrimoine. Pendant que l'investigation se poursuit, le conseiller à la représentation entreprend les démarches requises pour stabiliser la situation de la personne représentée sur les plans social, financier, budgétaire et administratif. Il s'assure qu'elle a un milieu de vie adéquat, que ses besoins essentiels sont comblés, que sa situation financière est équilibrée et que des instructions ont été données quant à la gestion de ses biens. Dans son plan stratégique, le Curateur public a formulé un objectif concernant la prise en charge.

***Objectif***

*À compter d'avril 2001, établir un rapport d'orientation pour chaque personne nouvellement déclarée inapte en tenant compte de ses besoins psychosociaux, biomédicaux, financiers et juridiques, moins de deux mois après la décision du tribunal.*

***Résultat***

*Depuis deux ans, un mécanisme d'échange formel a été mis en place entre les conseillers à l'accueil, qui interviennent en instance d'ouverture, et les conseillers à la représentation, qui prennent charge de la personne après le jugement de la cour. En attendant la disponibilité d'outils technologiques plus performants, ce mécanisme permet d'orienter les interventions plus adéquatement et plus rapidement.*

### La protection et la représentation des personnes

Quand il est nommé représentant d'une personne inapte, le Curateur public doit rester en liaison régulière avec elle afin de s'assurer de sa protection et de l'exercice de ses droits. Il veille à son bien-être physique, moral et matériel, dans le respect de ses droits et de son autonomie.

Le Code civil du Québec stipule que le tuteur ou le curateur doit entretenir une relation personnelle avec la personne protégée. Conformément à cette obligation, et en vue de mettre fin aux manquements du passé, le Curateur public privilégie, à la base de ses interventions, l'établissement de liens personnalisés avec les personnes représentées. Ces relations peuvent se traduire de différentes manières. Elles supposent toutes un contact initial, ainsi que nous l'avons vu à l'accueil, la possibilité de communiquer en tout temps avec un représentant du Curateur public et la régularité des suivis.

Dans son plan stratégique, le Curateur public s'est fixé un objectif d'accessibilité, auquel il a ajouté deux engagements énoncés dans sa Déclaration de services aux citoyens.

***Objectif***

*S'assurer que les personnes représentées par le Curateur public sont régulièrement en contact avec celui-ci et qu'elles vivent dans un milieu qui convient à leurs besoins et à leur situation :*

- *Dès avril 2001, s'assurer que les personnes vivant à domicile recevront la visite mensuelle, ou plus fréquente selon le besoin, d'un conseiller du Curateur public ou d'une personne de confiance désignée par celui-ci.*
- *Dès avril 2001, visiter une fois l'an ou plus souvent, suivant le besoin, chaque établissement privé ou public hébergeant des personnes représentées.*

***Résultat***

*Au 31 mars 2005, 1 183 personnes représentées vivaient à domicile, seules ou avec des proches (11 %), et 9 976 vivaient en établissement ou dans des ressources intermédiaires ou de type familial relevant du réseau de la santé et des services sociaux (89 %).*

Tant que les nouveaux systèmes informatiques ne seront pas en place, le Curateur public ne détiendra pas de données complètes et précises pour rendre compte de cet objectif. D'une part, les systèmes ne permettent pas de saisir tous les contacts et visites et, d'autre part, le nombre imposant de personnes représentées par chaque conseiller ne laisse pas le temps requis pour consigner tous les rapports au système, la priorité étant accordée à la réponse aux besoins des personnes. De plus, les registres informatiques qui reflètent plusieurs activités n'ont pas encore été unifiés. On peut donc affirmer que le résultat affiché cette année est encore inférieur au volume de contacts personnels réellement établis pendant cette période.

Par exemple, dans leur programme d'activités, les conseillers sont en relation avec les personnes protégées pour faire différents suivis, notamment pour évaluer leur milieu de vie et pour procéder ou consentir à des changements d'hébergement. Des rencontres sont aussi effectuées dans les bureaux du Curateur public et des rencontres conjointes se tiennent avec les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux au moment de l'élaboration d'un plan de soins et d'autres interventions.

Pour 2004-2005, le système indique que 690 personnes résidant à domicile ont été visitées (67 % des 1 037 personnes majeures visées). Comparativement à 2003-2004, le nombre de visites à domicile est demeuré stable. Le système ne permet cependant pas de comptabiliser la visite de tiers en liaison avec le Curateur public, qu'ils viennent d'un CLSC, de la parenté ou du voisinage. Or, la contribution des tiers fait partie du projet de visites régulières qui avait inspiré cet engagement.

Par ailleurs, les personnes résidant dans des ressources ou des établissements du réseau de la santé et des services sociaux ont bénéficié de différents contacts avec les conseillers à la représentation. En plus des occasions de contact et de rencontres énoncées plus haut, huit conseillers ont assuré une présence plus assidue dans huit établissements, dont les principaux centres hospitaliers psychiatriques, et ont rencontré sur une base plus fréquente quelque 865 personnes. Les personnes présentant une déficience intellectuelle qui ont bénéficié d'un transfert dans une ressource communautaire au cours de l'année ont requis de la part de leur conseiller une attention particulière et des démarches plus intenses. Les conseillers ont aussi rapporté au système 4 286 visites en établissement, touchant ainsi 3 531 personnes, ce qui correspond à une proportion moindre qu'en 2003-2004 (tableau 4). La plupart de ces visites avaient pour but de dresser un bilan des besoins des personnes et de dégager des actions requises pour s'assurer de leur satisfaction. De tels bilans ne sont pas dressés chaque année.

**Tableau 4 - Visites de personnes sous régime public de protection**

| | 2004-2005 | | 2003-2004 | |
|---|---|---|---|---|
| | Visites | Personnes | Visites | Personnes |
| Hébergement | 4 286 | 3 531 | 4 777 | 3 961 |
| Domicile | 1 011 | 690 | 1 018 | 621 |
| Ensemble* | 5 297 | 4 174 | 5 795 | 4 539 |

* L'ensemble des personnes visitées ne correspond pas à la somme des éléments, car une même personne peut avoir été visitée en hébergement et à domicile.

### L'information des personnes protégées

***Engagement***

*Une fois votre régime en vigueur, un conseiller est chargé de veiller à votre bien-être. Vous avez le droit de connaître son identité et de recevoir de lui des explications sur les décisions qui vous concernent.*

***Résultat***

*Toute personne protégée est représentée par un conseiller désigné. Le nom de ce conseiller à la représentation est transmis à toutes les personnes pour qui un régime de protection est ouvert ou lorsqu'un nouveau conseiller est affecté à son dossier. La personne protégée peut, si elle en ressent le besoin, communiquer avec lui et recevoir les informations ou les explications voulues.*

Le registre des renseignements généraux rapporte, pour l'exercice écoulé, 1 753 demandes téléphoniques concernant les conseillers aux régimes publics. De ce nombre, 1 297 appels ont été dirigés vers un de ces conseillers. Les appels proviennent surtout, dans l'ordre, des personnes représentées, des membres de leur famille et des intervenants des services de santé ou des services sociaux. Ne sont pas dénombrés les appels qui transitent par les téléphonistes des différents bureaux et les appels directs à un conseiller.

### Le service de garde

***Engagement***

*En cas d'urgence, nous offrons un service d'accueil téléphonique permanent, accessible jour et nuit, y compris le week-end et les jours fériés.*

***Résultat***

*En 2004-2005, le service de garde a traité 1 363 urgences, dont la moitié était de nature sociale. Ce service est de plus en plus utilisé par les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. En effet, dans l'ensemble, on note un accroissement de 9 % par rapport à l'année précédente et de 54 % depuis les deux dernières années. Des 623 appels de nature médicale reçus (46 %), 135 étaient des demandes de consentement à des soins. Les appels d'ordre social se rapportaient surtout à des décès (427) et à des fugues (105).*

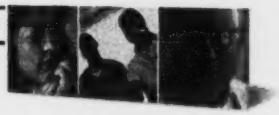
Le tableau 5 présente le nombre d'appels auxquels le service de garde a répondu en 2004-2005.

**Tableau 5 - Appels reçus et traités par le service de garde**

| Appels d'urgence | 2004-2005 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Soins médicaux | 623 | 575 |
| Problèmes sociaux | 700 | 617 |
| Atteintes à des biens | 40 | 53 |
| Total | 1 363 | 1 245 |

### Le consentement

La curatrice publique doit consentir aux soins ou à d'autres mesures proposés aux personnes qu'elle représente si ces dernières sont jugées inaptes à y consentir. Pour ce faire, elle doit se conformer au Code civil du Québec. Le graphique 6 illustre la répartition des demandes de consentement.



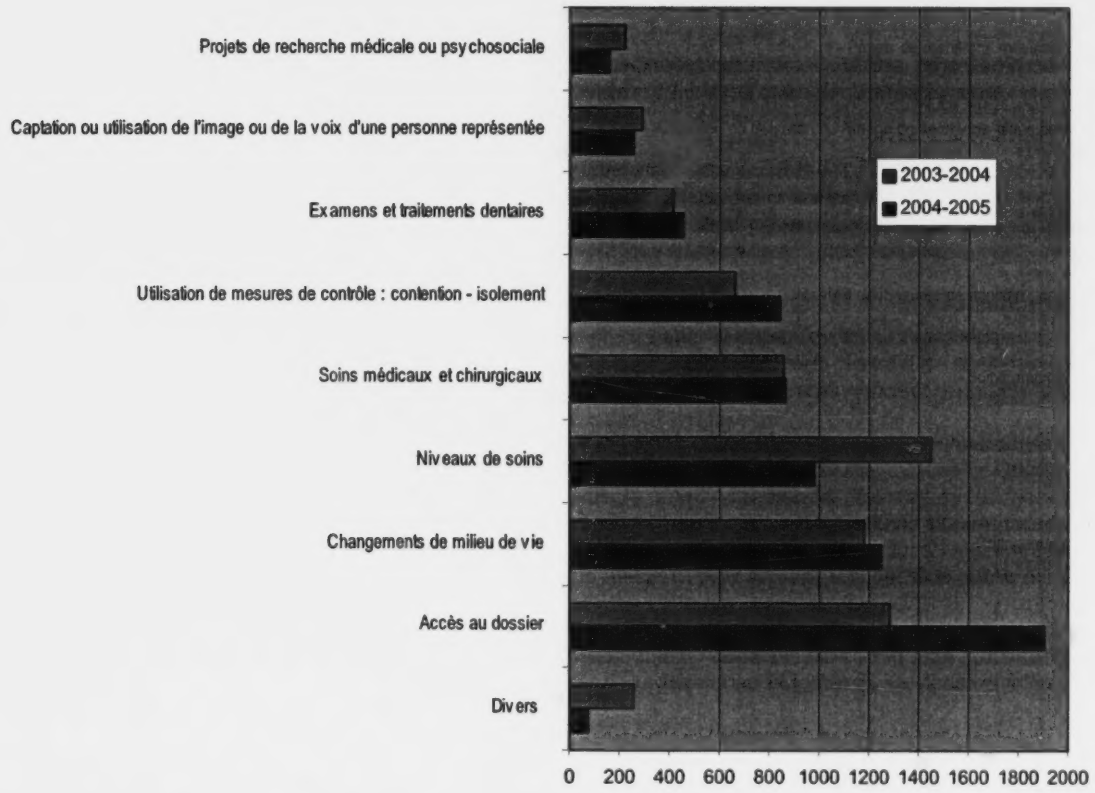
***Engagement***

*Si vous n'êtes pas en mesure de décider par vous-mêmes, nous accordons ou refusons, le cas échéant, le consentement requis aux soins médicaux qu'on vous propose. Nous rendons notre décision rapidement et dans votre seul intérêt, afin de protéger votre santé et votre intégrité. Le personnel hospitalier peut à cette fin communiquer avec nous en tout temps.*

***Résultat***

*Au cours de la dernière année, 6 781 demandes de consentement ont été traitées, par rapport à 6 598 l'an passé. Les demandes urgentes sont réglées immédiatement, 24 heures sur 24, 365 jours par année. Les autres sont examinées avec diligence, selon un ordre de priorité préétabli.*

**Graphique 6 - Répartition des demandes de consentement**




**La représentation juridique des personnes sous régime public de protection**

Le Curateur public confie à ses avocats les procédures judiciaires relatives à l'ouverture d'un régime de protection, à l'établissement de mesures de protection provisoires, à la nécessité de faire remplacer un représentant légal privé et dans toute situation litigieuse qui l'implique, ainsi qu'en témoigne le tableau 6.

**Tableau 6 - Mandats juridiques**

| | 2004-2005 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Ouverture d'un régime de protection | 1 088 | 1 188 |
| Mesures de protection provisoires | 34 | 48 |
| Remplacement d'un représentant légal | 103 | 119 |
| Mises en demeure* | 158 | 11 |

* Un rajustement du système de compilation des données des directions territoriales explique l'écart entre 2004-2005 et 2003-2004.

En plus des mandats donnés aux avocats à son emploi, le Curateur public en a confié 515 autres de toute nature à des avocats de pratique privée. Ces mandats visaient principalement la représentation devant les tribunaux administratifs et judiciaires de personnes sous régime public de protection, lorsqu'elles étaient personnellement parties à un litige.

**La réévaluation et la révision des régimes**

La loi exige qu'une tutelle soit réévaluée tous les trois ans et une curatelle, tous les cinq ans. Le Curateur public a demandé aux établissements de santé et de services sociaux en cause de procéder à la réévaluation des personnes sous régime public. L'an dernier, des démarches ont été effectuées auprès des intervenants afin d'en revoir les modalités. Une telle procédure peut mener à deux types de recommandations, soit le maintien ou la révision du régime. Dans le cas d'une révision, il existe trois possibilités, soit la mainlevée, l'augmentation ou la diminution du régime. Le tableau 7 compile les données du processus de réévaluation.

**Tableau 7 - Réévaluation des régimes publics**

| | 2004-2005 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Recommandations de maintien du régime | 1 966 | 1 868 |
| Recommandations de révision du régime | 183 | 72 |
| Jugements en révision du régime | 91 | 53 |
| Jugements de mainlevée | 31 | 28 |

Comparativement à l'année précédente, le nombre de réévaluations effectuées a crû de près de 11 %, passant de 1 940 à 2 149. Cette augmentation s'explique par l'implantation d'une nouvelle procédure exigeant maintenant des rapports d'évaluation médicale et psychosociale. Cette implantation a également eu pour conséquence d'accroître le nombre de recommandations de révision du régime ainsi que le nombre de jugements.

***Objectif***

*À compter d'avril 2002, établir un plan de représentation pour chaque personne qui fait l'objet d'une réévaluation de son aptitude en tenant compte de ses besoins psychosociaux, biomédicaux, financiers et légaux, moins de deux mois après la date de réévaluation.*

***Résultat***

*La première démarche du Curateur public a été de s'assurer que les réévaluations soient faites adéquatement. Les conseillers à la représentation effectuent les suivis appropriés. Également, le processus et le canevas du plan de représentation ont été élaborés au cours de l'année 2004-2005.*

**L'administration des patrimoines**

Quand le Curateur public du Québec administre les biens d'une personne, un conseiller à la représentation établit un budget avec celle-ci, en fonction de ses revenus, et prend les décisions touchant l'administration de ses biens. Au 31 mars 2005, la valeur moyenne des patrimoines administrés était de 18 857 $ (lorsqu'on considère à la fois les personnes sous régime de protection et les dossiers en instance de fermeture). L'administration des patrimoines comprend les services suivants :

- la reconstitution du patrimoine;
- la perception et l'encaissement des prestations et des allocations;
- le paiement des frais d'hébergement, des dépenses personnelles et des comptes courants;
- la production des déclarations fiscales et le traitement des avis de cotisation;
- la gestion des assurances, des placements et des immeubles;
- l'entreposage et la surveillance des biens meubles;
- la supervision des ventes à l'encan;
- la reddition de comptes et la remise de biens;
- l'enregistrement des effets négociables;
- la perception des comptes clients.

En ce domaine, le Curateur public s'est fixé des objectifs de rigueur et de transparence, la gestion plus efficace des patrimoines devant être mise au service du bien-être des personnes protégées.

Dans le contexte de sa réforme, il revoit l'organisation administrative de ses services, notamment ceux visant l'établissement des patrimoines et ceux concernant la transmission plus efficace de l'information des disponibilités budgétaires des personnes aux conseillers. Il a également introduit une plus grande systématisation des pratiques et est en voie d'implanter des mesures de contrôle plus adéquates pour offrir une meilleure garantie de l'intégrité et de l'intégralité des données relatives à ces patrimoines. Dans ce contexte, il a reformulé ses orientations institutionnelles en matière de gestion des biens et du budget.

En matière de gestion des patrimoines, deux engagements et un objectif ont été formulés : les engagements concernent les déclarations fiscales, d'une part, et la perception des allocations, d'autre part; l'objectif s'applique à la production annuelle des comptes sommaires de gestion.

**Les déclarations fiscales**

***Engagement***

*Nous produisons chaque année vos déclarations fiscales dans les délais prévus par la loi, à défaut de quoi nous payons les intérêts et les pénalités.*

***Résultat***

*La quasi-totalité des déclarations de revenus de l'année d'imposition 2004 ont été produites dans les délais prescrits, soit au plus tard le 30 avril 2005. Cela représente 23 007 déclarations fiscales : 11 489 au gouvernement provincial et 11 518 au gouvernement fédéral. Le Curateur public du Québec a également perçu, pour les personnes qu'il représente, un total de 4 652 266 $ en remboursements d'impôts, y inclus la TPS et la TVQ.*

**La perception des revenus**

***Engagement***

*Nous nous assurons que vous recevez tous les revenus auxquels vous avez droit.*

***Résultat***

*Lorsque l'investigation est entreprise, le Curateur public connaît la nature et la fréquence des allocations auxquelles a droit le citoyen qu'il représente. Il communique avec les autorités concernées, remplit les formulaires requis et obtient les documents appropriés pour le versement des sommes dues.*

Ces allocations proviennent essentiellement des sources suivantes : sécurité de la vieillesse, régime des rentes du Québec, rentes viagères, rentes d'invalidité, régime de retraite d'un ex-employeur, prestations d'assistance-emploi, pension alimentaire et autres revenus similaires. Au total, plus de 119 millions de dollars ont ainsi été perçus en 2004-2005. Le tableau 8 présente la distribution des sommes selon leur provenance.

**Tableau 8 - Perception des allocations**

| Provenance | 2004-2005 (M$) | 2003-2004 (M$) |
|---|---|---|
| Pension de vieillesse du Canada | 41,8 | 39,9 |
| Régimes de retraite privés | 4,7 | 4,0 |
| Régie des rentes du Québec | 11,7 | 10,7 |
| Assistance-emploi | 52,2 | 50,5 |
| Autres | 9,1 | 7,9 |
| Total | 119,5 | 113,0 |

À une première étape de contrôle, tous les grands programmes de prestations sociales québécois et canadiens sont passés en revue afin que les personnes représentées obtiennent les revenus qui leur sont dus. De plus, le Curateur public continue de faire le suivi des différents programmes ou recours qui pourraient leur être bénéfiques. C'est dans ce contexte qu'il a réalisé un inventaire des programmes d'assistance financière pour l'acquisition d'aides techniques, disponibles aux Québécois. Il a de plus élaboré un guide et une procédure de paiement des aides techniques. Le guide de référence indique les sources de financement par type d'aide et de milieu de vie. Il a été validé par le ministère de la Santé et des Services sociaux. Cet outil sera rendu disponible aux conseillers à la représentation du Curateur public ainsi qu'aux représentants privés et aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux.

Le Curateur public a traité au 31 mars 2005 les demandes d'assistance-emploi de plus de 5 000 personnes représentées. Il poursuit également ses efforts, en étroite collaboration avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, en vue d'alléger et d'assouplir davantage le traitement de ces demandes.

**Le paiement des frais de subsistance**

Les personnes représentées par le Curateur public vivent en majorité dans un établissement ou une ressource qui relève du réseau de la santé et des services sociaux. Le Curateur public a donc payé leurs frais d'hébergement à même leurs revenus et veillé au versement des sommes prévues pour leurs allocations de dépenses personnelles, dont la gestion est déléguée aux établissements. Le tableau 9 indique les sommes ainsi affectées aux frais de subsistance des personnes protégées.

**Tableau 9 - Frais de subsistance**

| | 2004-2005 (M$) | 2003-2004 (M$) |
|---|---|---|
| Frais d'hébergement | 83,0 | 78,4 |
| Dépenses personnelles | 26,9 | 27,2 |
| Total | 109,9 | 105,6 |

En collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, un guide a été édité à l'intention de tous les établissements et ressources appelés à assurer la gestion des allocations de dépenses personnelles de personnes représentées par le Curateur public. Ce document, disponible dans Internet depuis juin 2004, présente les dépenses couvertes ou non par l'allocation ainsi que les mesures de contrôle permettant de s'assurer de la conformité des règles et des procédures des établissements aux principes édictés.

**La gestion des contrats d'assurance**

Lorsqu'un citoyen représenté détient une assurance sur la vie ou sur des biens meubles et immeubles, le Curateur public maintient, dans la mesure du possible, les polices auxquelles il a souscrit. Au 31 mars 2005, l'institution gérait 3 917 contrats d'assurance.

**La gestion des immeubles**

L'inspection des immeubles résidentiels, à l'ouverture d'un régime de protection, permet d'en définir la gestion appropriée : occupation par la personne représentée ou par sa famille, location ou vente. Cette inspection vise aussi à repérer les réparations urgentes ou nécessaires, selon une approche d'entretien préventif. Le tableau 10 précise les valeurs en cause.

**Tableau 10 - Gestion des immeubles**

| | Au 31 mars 2005 | Au 31 mars 2004 |
|---|---|---|
| Nombre d'immeubles | 509 | 525 |
| Évaluation municipale (M$) | 30,2 | 26,3 |
| Emprunts hypothécaires (M$) | 1,0 | 1,4 |
| Coût des travaux d'entretien et de réparation (M$) | 0,7 | 0,5 |

**La gestion des placements**

Au 31 mars 2005, les placements dans le fonds collectif des citoyens représentés par le Curateur public s'élevaient à 167,3 millions de dollars.

Les fonds collectifs sont constitués des sommes d'argent disponibles provenant des personnes représentées, des successions non réclamées et de plusieurs autres catégories de biens non réclamés. Depuis avril 1999, leur gestion est confiée à une filiale de la Caisse de dépôt et placement du Québec; ils y sont administrés en conformité avec la politique de placement des fonds collectifs du Curateur public, qui précise les conditions d'une gestion à la fois prudente et performante, répondant aux besoins variés des usagers.

Les fonds collectifs des personnes représentées sont au nombre de trois : le fonds d'encaisse, le fonds de revenus et le fonds diversifié. Le fonds d'encaisse correspond au « compte de banque » des personnes représentées. Il s'agit d'un fonds de liquidités servant à leurs besoins immédiats : encaissements, déboursés, dépôts devant servir à court terme. Il doit donc offrir des garanties de sécurité et contenir des sommes suffisantes. Le fonds de revenus, composé de titres à revenu fixe, sert à distribuer chaque mois un produit d'intérêt aux personnes représentées qui ont besoin du fruit de leur capital pour équilibrer leur budget. En 2004-2005, le Curateur public a distribué 0,8 million de dollars de cette façon. Pour sa part, le fonds diversifié vise le rendement à long terme et comprend l'avoir excédant les exigences budgétaires des personnes représentées. Le tableau 11 présente la valeur des fonds administrés.

**Tableau 11 - Répartition du fonds collectif des personnes représentées**

| | Au 31 mars 2005 (M $) | Au 31 mars 2004 (M $) |
|---|---|---|
| Fonds collectifs* | | |
| Fonds d'encaisse | 46,3 | 43,9 |
| Fonds de revenus | 29,2 | 29,2 |
| Fonds diversifié | 91,8 | 91,7 |
| Total | 167,3 | 164,8 |

* Y inclus les personnes dont les dossiers sont à l'étape de la reddition des comptes.

Par ailleurs, plus de 600 personnes représentées possédaient des placements nominatifs au 31 mars 2005. Ces placements comprennent entre autres les obligations, les certificats de dépôt, les REÉR, les FERR, les fonds communs et les actions détenus par les personnes protégées au moment où le Curateur public prend juridiction. Au 31 mars 2005, ces investissements avaient une juste valeur de 34,7 millions de dollars et étaient administrés directement par le Curateur public.

### Les comptes sommaires de gestion

***Objectif***

*Poursuivre la production annuelle des comptes sommaires pour chaque personne représentée par le Curateur public.*

***Résultat***

*Le Curateur public a produit, en mars 2005, 11 163 des 11 547 comptes sommaires de gestion prévus à l'intention des personnes dont il administrait les biens au cours de l'année civile se terminant le 31 décembre 2004. Les 384 comptes sommaires restants n'ont pas été produits pour des raisons techniques. Ils sont alors réalisés manuellement sur demande. Le compte sommaire est versé au dossier des personnes protégées, qui peuvent le consulter sur demande.*

En plus des comptes sommaires, le Curateur public doit, à la demande d'une personne représentée, d'un proche parent ou d'un tiers qui démontre un intérêt particulier envers elle, fournir un compte détaillé de sa gestion. En 2004-2005, il a traité 26 demandes de production de comptes de gestion.

### La reddition de comptes, la remise des biens et la fermeture du dossier

Le Curateur public rend compte de son administration lorsqu'un régime de protection prend fin. Cela se produit dans l'une ou l'autre des circonstances suivantes : quand le régime de protection est privatisé, quand le citoyen représenté redevient apte, atteint sa majorité ou décède. Les biens et la reddition de comptes sont ensuite transmis, selon le cas, à la personne redevenue apte, à son nouveau représentant (tuteur ou curateur privé), au liquidateur ou aux héritiers de sa succession. En 2004-2005, 843 redditions de comptes ont été produites, dont 116 en fin de régime. Le tableau 12 répartit les redditions de comptes suivant la cause.

**Tableau 12 - Redditions de comptes**

| | 2004-2005 | | 2003-2004 | |
|---|---|---|---|---|
| | Après décès | En fin de régime | Après décès | En fin de régime |
| Solde en début de période | 288 | 10 | 343 | 7 |
| Redditions de comptes demandées | 818 | 118 | 746 | 102 |
| Redditions de comptes produites | 727 | 116 | 802 | 99 |
| Solde en fin de période | 379 | 12 | 287 | 10 |

### 2.1.5 Les régimes privés de protection

Les régimes privés de protection offrent trois niveaux de représentation aux personnes inaptes : le conseiller au majeur, le tuteur ou le curateur. Le Curateur public est avisé lorsqu'un représentant privé vient d'être nommé à l'un ou l'autre de ces titres. Il ouvre dès lors un dossier personnel et envoie à tous les tuteurs et curateurs privés un guide pratique qui explique leurs rôles, leurs responsabilités et l'ensemble de leurs obligations. Le tableau 13 présente la répartition des régimes privés avec surveillance ouverts pendant l'année. Ces 1 963 régimes de protection visaient 1 523 personnes. De plus, au 31 mars 2005, 1 440 personnes étaient en instance d'ouverture d'un régime privé.

**Tableau 13 - Ouverture de régimes privés de protection avec surveillance**

| | 2004-2005 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Tutelles et curatelles à un majeur | 1 017 | 1 118 |
| Tutelles à un mineur (avec surveillance) | 881 | 730 |
| Administrateur | 33 | 32 |
| Administration provisoire | 26 | 22 |
| Tutelles à l'absent | 6 | 4 |
| Total | 1 963 | 1 906 |

Pour s'assurer que le tuteur ou le curateur d'une personne inapte ou d'un enfant mineur agit dans l'intérêt de cette personne, qu'il prend les bonnes décisions à son égard, qu'il veille à son bien-être physique et moral et qu'il administre correctement ses biens, un conseil de tutelle est formé. Ce dernier a pour mandat de surveiller l'administration du tuteur ou du curateur, de prendre des décisions et de donner des autorisations ou des avis, s'il y a lieu.

Pour sa part, le Curateur public est chargé de surveiller l'administration des régimes privés de curatelle et de tutelle aux majeurs, de certaines tutelles aux mineurs et des tutelles aux absents. Les tutelles aux mineurs avec surveillance sont les tutelles datives et les tutelles des père et mère qui administrent les biens de leur enfant quand la valeur de ceux-ci est supérieure à 25 000 $.

En ce qui concerne les tutelles aux mineurs, le Curateur public n'intervient que sur signalement, lorsque le capital administré est de moins de 25 000 $. Cela correspond à la référence « tutelle au mineur sans surveillance » du tableau 1. Dans les autres cas, le Curateur public veille à ce que les représentants et les conseils de tutelle remplissent leurs rôles et leurs responsabilités. Il leur apporte aide et assistance à cette fin. Il peut aussi demander le remplacement des représentants qui n'assument pas adéquatement leurs obligations. Dans le Plan stratégique 2001-2004, deux objectifs ont été formulés afin de doter l'institution d'une stratégie de soutien aux représentants privés et des contrôles adéquats pour garantir le respect de leurs obligations.

### La stratégie de soutien aux représentants privés

***Objectif***

*D'ici avril 2002, mettre en place une stratégie visant à s'assurer que les représentants privés ainsi que les membres des conseils de tutelle comprennent mieux leurs rôles et responsabilités et qu'ils soient ainsi en mesure de mieux les assumer.*

***Résultat***

*Une nouvelle stratégie proactive visant à soutenir dans leurs fonctions les représentants légaux récemment nommés et les membres du conseil de tutelle a été implantée dans trois directions territoriales sur quatre à l'automne 2004. Cette démarche, qui se fait en début de juridiction, a permis de communiquer avec les intervenants concernés soit par téléphone, soit par lettre, tout en leur transmettant le matériel nécessaire pour les aider à remplir leurs obligations légales et administratives.*

Par ailleurs, les responsables des régimes privés dans les directions territoriales informent régulièrement les représentants privés qui s'interrogent sur leurs obligations. De même, les préposés aux renseignements répondent la journée même aux demandes d'information qu'ils reçoivent de la part de ces représentants ou du public en général.

### Le respect des obligations des représentants privés

***Objectif***

*D'ici avril 2004, s'assurer que tous les représentants privés s'acquittent de leurs obligations dans les délais prescrits, quant à l'établissement de l'inventaire, à la sûreté et à la production du rapport annuel.*

***Résultat***

*Dresser l'inventaire des biens d'une personne est une étape primordiale, tant pour le tuteur ou le curateur privé que pour le Curateur public, puisqu'elle constitue le point de départ d'un régime de protection qui s'échelonne le plus souvent sur plusieurs années. En 2004-2005, le Curateur public a demandé 1 738 rapports d'inventaire et en a reçu 1 543, dans un délai moyen de 105 jours après l'ouverture du régime. Les représentants privés respectent leurs obligations, mais ils le font dans un délai plus long que la norme fixée. Cette norme de 60 jours est très courte compte tenu des efforts de conciliation requis pour produire les rapports d'inventaire.*

*Conformément à la loi, si la valeur du patrimoine administré dépasse 25 000 $, le tuteur ou le curateur privé doit fournir une sûreté, c'est-à-dire qu'il doit garantir sa gestion pendant toute la période où il l'exerce. Cette garantie vise à protéger le patrimoine de la personne représentée s'il survient un problème dans l'administration de ses biens. Il appartient au conseil de tutelle d'en déterminer la nature et le montant. Le Curateur public s'assure pour sa part que l'obligation de fournir une sûreté est respectée.*

*Une fois l'an, les tuteurs et les curateurs privés doivent rendre compte de leur administration. Du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, le Curateur public a demandé 9 944 rapports annuels et en a reçu 8 817. Le délai moyen d'obtention de ces documents était de 121 jours.*

### Le remplacement des représentants privés

Afin de protéger les droits des personnes représentées, le Curateur public a déposé 62 requêtes en remplacement du représentant privé et a obtenu 81 jugements à cet égard au cours de l'année, comparativement à 83 requêtes et à 81 jugements en 2003-2004.

### La réévaluation et la révision des régimes

Il est de la responsabilité des tuteurs et des curateurs privés de répondre aux exigences de la loi en faisant réévaluer la situation de la personne qu'ils représentent et, au besoin, en faisant réviser son régime de protection. Cette réévaluation doit être faite tous les trois ans pour les personnes sous tutelle ou pourvues d'un conseiller au majeur, et tous les cinq ans pour les personnes sous curatelle. Le Curateur public envoie systématiquement un avis de réévaluation au représentant privé quatre mois avant la date prévue, puis, s'il y a lieu, un rappel. Les tableaux 14 et 15 présentent les conclusions de cette étape, que la majorité des représentants privés respectent.

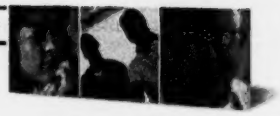


**Tableau 14 - Réévaluation et révision des régimes**

| | 2004-2005 |
|---|---|
| Réévaluations à faire au 1er avril 2004* | 579 |
| Réévaluations demandées en cours d'année | 1 649 |
| Recommandations produites | 1 031 |
| Demandes de réévaluation retirées | 87 |
| Réévaluations à faire au 31 mars 2005 | 1 110 |

* Un rajustement d'ordre informatique explique l'écart entre le solde présenté en 2003-2004 (742) et le nombre de réévaluations à faire au début de 2004-2005 (579).

**Tableau 15 - Recommandations produites à la suite d'une réévaluation**

| | 2004-2005 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Maintien du régime | 910 | 1 179 |
| Modification du régime | 121 | 14 |
| Jugement de modification du régime | 63 | 58 |

**La reddition de comptes et la fermeture du dossier**

La responsabilité du tuteur ou du curateur privé prend fin lorsque la personne qu'il représente redevient apte, devient majeure ou émancipée, ou qu'elle décède. Si la personne est redevenue apte ou si elle a atteint sa majorité, le représentant légal doit répondre de son administration en lui présentant une reddition de comptes finale. En cas de décès, le tuteur ou le curateur privé transmet sa reddition de comptes au liquidateur de la succession de la personne qu'il représentait. Du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, le Curateur public a demandé 1 289 redditions de comptes et en a reçu 906.

### 2.1.6 Les services aux personnes représentées par un mandataire

Un nombre important de Québécoises et de Québécois ont pris les dispositions nécessaires pour désigner d'avance, par mandat, la personne autorisée à s'occuper d'eux s'ils devenaient inaptes. En 2004-2005, 110 878 inscriptions d'un mandat donné en prévision de l'inaptitude ont été ajoutées au registre de la Chambre des notaires du Québec, lequel contient plus de 1,2 million d'inscriptions depuis sa création le 29 août 1991.

Il est important de mentionner que certaines personnes peuvent y avoir inscrit plus d'un mandat et que, par conséquent, ce chiffre n'est pas représentatif du nombre de citoyens ayant préparé un mandat en prévision de leur inaptitude. Il existe aussi un nombre indéterminé de mandats rédigés sous seing privé qui ne sont pas tous inscrits au registre.

Le greffier du tribunal informe systématiquement le Curateur public des mandats en prévision de l'inaptitude qui sont homologués. Celui-ci doit les consigner au registre public. Avec la collaboration du Directeur de l'état civil et de la Régie de l'assurance maladie du Québec, un dispositif de mise à jour a été conçu pour ce registre et pour les trois autres établis par la loi : le registre des tutelles et des curatelles au majeur, le registre des tutelles au mineur et le registre des biens sous administration provisoire. Le tableau 16 présente le nombre de personnes dont le mandat a été homologué pour les périodes de 2003-2004 et 2004-2005.

**Tableau 16 - Personnes protégées par un mandat en prévision de l'inaptitude**

| Mandats homologués | 2004-2005 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Pendant la période indiquée | 2 133 | 2 031 |
| En fin de période | 7 303 | 8 434 (7 030)* |

* Après l'épuration du registre, en juin 2004, ce nombre était réduit à 7 030.

### 2.1.7 L'établissement de liens privilégiés avec les intervenants

Cet axe, inscrit dans le Plan stratégique 2001-2004, a trouvé son application de différentes manières au cours de l'année 2004-2005.

**L'appui des comités consultatifs**

Trois comités conseillent le Curateur public dans ses orientations et dans ses prises de décisions. Leurs contributions ont été significatives. Le Curateur public leur fournit le soutien logistique et le secrétariat nécessaires à leurs travaux. La description du mandat, de la composition et du fonctionnement de chacun de ces comités est présentée en détail à l'annexe B du présent rapport.

**Les communications avec les ministères, le réseau de la santé et des services sociaux et d'autres milieux**

*- Avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et son réseau*

La très grande majorité des personnes sous régime de protection public ou privé reçoivent des services d'un établissement du réseau de la santé et des services sociaux ou sont hébergées dans une de ses ressources. Il importe donc que tous ceux qui interviennent auprès d'une personne représentée soient correctement informés de ses droits et de leurs obligations, de même que du rôle du Curateur public. Il est aussi important d'établir un climat de collaboration pour favoriser le respect des droits et la sauvegarde de l'autonomie des personnes représentées. Un objectif en ce sens a été énoncé dans le plan stratégique.

***Objectif***

*D'ici avril 2002, élaborer et mettre en œuvre une stratégie de communication permettant d'informer efficacement et rapidement le personnel du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que les personnes des domaines connexes qui interviennent auprès des personnes déclarées inaptes au sujet des rôles, des responsabilités ainsi que des politiques du Curateur public.*

***Résultat***

*Le Curateur public a conçu et mis en œuvre divers moyens de communication à l'intention du réseau de la santé et des services sociaux. En plus des séances d'information qu'ils offrent, les conseillers du Curateur public entretiennent des contacts personnalisés avec les intervenants des établissements qui desservent les personnes représentées. De plus, tous les intervenants du réseau peuvent recevoir le périodique Le Point que produit régulièrement le Curateur public.*

Le bulletin *Le Point* est diffusé depuis février 2002 à quelque 460 établissements de santé et de services sociaux, à raison de cinq exemplaires chacun, en plus d'être offert sur le site Internet du Curateur public. De plus, depuis janvier 2003, il est possible de s'abonner à la version électronique de ce bulletin. À cet effet, des publicités dans les médias visant le public cible ont permis de compter, au 31 mars 2005, 1 364 abonnements électroniques à cette publication.

*Le Point* paraît en deux éditions : *Le Point-Orientations*, qui précise les attentes du Curateur public envers les établissements à propos de leurs interventions auprès des personnes protégées, et *Le Point-Informations*, qui livre des renseignements généraux sur les régimes de protection et les services du Curateur public. En 2004-2005, dix numéros ont été publiés, soit quatre du *Point-Orientations* et six du *Point-Informations*, ainsi qu'un index.

La curatrice publique et le sous-ministre de la Santé et des Services sociaux ont convenu de la mise sur pied d'une table de concertation permanente afin de favoriser une compréhension commune des rôles et des responsabilités de chacun et de faciliter les échanges d'information requis. Ce groupe de travail tient des rencontres mensuelles. Parmi les sujets abordés au cours de l'année, notons la gestion des allocations personnelles par les établissements du réseau qui a donné lieu à la diffusion d'un guide et des ajustements sur les modalités de paiement pour en faciliter le contrôle et la reddition de comptes.

*- Avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et d'autres milieux*

Plus de 5 000 personnes représentées par le Curateur public reçoivent des prestations de l'assistance-emploi. Le Curateur public doit donc respecter les exigences des programmes et s'assurer que les personnes reçoivent toutes les prestations auxquelles elles ont droit et qu'en retour, elles rencontrent leurs obligations. Pour faciliter la gestion, le Curateur public a entrepris avec le ministère de se donner une organisation et des façons simplifiées dont les effets ont été particulièrement perceptibles au cours de l'année. Les travaux se poursuivent dans un esprit d'amélioration continue.

Par ailleurs, le Curateur public maintient des liens de collaboration avec d'autres ministères et organismes gouvernementaux, notamment avec la Société de l'assurance automobile du Québec, la Régie des rentes du Québec, Revenu Québec, l'Agence des douanes et du revenu du Canada, ainsi que la Régie de l'assurance maladie du Québec.

### 2.1.8 La responsabilité sociétale

Le Curateur public est le porte-parole des personnes sous régime de protection et le défenseur de leurs droits. Il s'est engagé, dans son plan stratégique, à jouer ce rôle de façon plus active sous deux angles : par une présence accrue sur la scène sociale et par un appui à la recherche et aux études.

***Objectif***
*Participer activement aux réseaux de réflexion et de concertation sur la promotion des droits du citoyen vulnérable, de même qu'à des forums et à des débats à portée sociale, éthique ou juridique.*
***Résultat***
*Le Curateur public a assuré sa présence régulière dans des forums publics et auprès d'auditoires variés. Des représentants de l'institution ont participé activement à des congrès ou colloques sur la déficience intellectuelle, la santé mentale et les problématiques liées au vieillissement.*

Le Curateur public a poursuivi ses travaux en collaboration avec les curateurs publics des autres provinces canadiennes à titre de membre de l'Association nationale de tuteurs et curateurs publics. En juin 2004, il a participé à la rencontre biennale de cette association à Victoria, en Colombie-Britannique. Plusieurs comités de travail ont été mis sur pied en conséquence des conférences biennales des dernières années. Ils sont chargés, entre autres, d'élaborer des mécanismes d'entente ainsi que de mener des études sur des sujets d'intérêt commun.

Des représentants du Curateur public de tous les échelons ont également participé à 112 sessions d'information, réunions, congrès et colloques en 2004-2005 (tableau 17). Ces rencontres permettent de mieux faire connaître le rôle du Curateur public, les régimes de protection et les droits des personnes représentées. Ces forums avaient, selon le cas, une portée locale, régionale, québécoise ou canadienne.

**Tableau 17 - Interventions publiques**

| | 2004-2005 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| **Portée des interventions** | | |
| Canadienne | 2 | 0 |
| Québécoise | 2 | 3 |
| Régionale | 45 | 31 |
| Locale | 63 | 89 |
| Total | 112 | 123 |
| **Public visé** | | |
| Grand public | 24 | 17 |
| Partenaires | 88 | 106 |
| Total | 112 | 123 |

Le Curateur public est membre du Réseau québécois pour contrer les abus envers les aînés et il contribue également au réseau Internet francophone « Vieillir en liberté », piloté par l'Université de Montréal, qui est actif dans le domaine du dépistage et de la prévention des abus envers les personnes âgées. En outre, il collabore avec l'Office des personnes handicapées du Québec, le Protecteur du citoyen, le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux, la Chambre des notaires du Québec, le Barreau du Québec et avec diverses associations pour faire valoir l'intérêt des personnes représentées dans l'évolution des politiques et des programmes gouvernementaux. Le Curateur public a aussi déposé un avis au Comité parlementaire sur la révision du régime d'aide juridique.

### 2.1.9 Une meilleure connaissance des personnes protégées

***Objectif***

*Au cours des trois prochaines années, approfondir les connaissances des clientèles et des facteurs qui influencent l'évolution de la demande de services, tels que les problématiques reliées à l'inaptitude et aux changements démographiques, afin d'en évaluer les conséquences et de dégager une vision prospective permettant de mieux orienter les choix du Curateur public.*

***Résultat***

*Des suivis statistiques de la clientèle sont produits chaque mois. Un profil de la clientèle par région sociosanitaire est produit annuellement. Le travail d'exploitation des connaissances de la personne est en cours. Le Curateur public suit de près l'évolution démographique et analyse les liens possibles avec la problématique des personnes vivant avec des incapacités. Des analyses sur les questions relatives aux biens non réclamés ont aussi été effectuées au cours de l'année.*

## 2.2 L'ADMINISTRATION PROVISOIRE DES BIENS NON RÉCLAMÉS

Depuis 1945, le Curateur public assure la gestion des successions vacantes, des biens de propriétaires inconnus ou introuvables et de sociétés dissoutes. Depuis juillet 1999, il administre aussi un ensemble de produits financiers non réclamés, étant ainsi devenu le guichet unique pour la récupération des biens non réclamés au Québec.

Les modifications législatives de 1999 ont ajouté à la compétence du Curateur public la réception des dépôts d'argent dans une caisse d'épargne et de crédit, le contenu des coffrets de sûreté situés dans un établissement financier, les sommes payables en vertu d'un contrat d'assurance sur la vie, les biens détenus en fidéicommis, les sommes payables pour le rachat de valeurs mobilières, les fonds et titres détenus par un courtier en valeurs mobilières pour le compte d'un client et les sommes payables en vertu d'un contrat ou d'un régime de rentes ou de retraite.

La loi oblige notamment les détenteurs et les débiteurs de biens non réclamés à faire une remise annuelle au Curateur public. Ils doivent alors produire un état contenant la description de ces biens et les renseignements nécessaires pour établir l'identité des ayants droit, l'adresse de leur dernier domicile connu ainsi que la nature et la source de leurs droits.

Le Curateur public récupère ces biens, les administre temporairement et procède à leur liquidation pour en verser le reliquat aux ayants droit ou, à défaut, au ministre des Finances du Québec après, le cas échéant, avoir remboursé les créanciers suivant leurs rangs et privilèges. Il a donc la responsabilité de rechercher et d'informer les ayants droit. Un ayant droit peut récupérer son bien auprès du Curateur public sans limite de temps, sauf dans le cas des successions non réclamées et des sommes inférieures à 500 $, où la période de réclamation est limitée à dix ans.

Dans son Plan stratégique 2001-2004, le Curateur public s'est donné trois objectifs : se doter des mécanismes requis pour récupérer les nouveaux biens; accroître les remises aux ayants droit; et définir les conditions pour l'établissement d'une convention de performance et d'imputabilité entre la curatrice publique et le directeur général de l'administration provisoire des biens non réclamés.

La section qui suit présente les résultats relatifs à ces trois objectifs ainsi que l'information permettant de rendre compte de l'administration de tous les biens non réclamés et des engagements formulés dans la Déclaration de services aux citoyens.

En 2004-2005, le Curateur public a reçu 33,1 millions de dollars de biens non réclamés, dont 11,4 millions correspondant à des liquidités et 21,7 millions à d'autres types d'actifs (placements, actions, dépôts à terme, etc.).

### 2.2.1 Les produits financiers non réclamés

***Objectif***

*Mettre en place, d'ici avril 2002, l'ensemble des mécanismes requis pour récupérer et gérer les nouveaux biens non réclamés qui sont dorénavant sous l'administration provisoire du Curateur public.*

***Résultat***

*Le nombre de produits financiers non réclamés que le Curateur public reçoit dans une année est sujet à de grandes variations. Il dépend aussi bien des activités d'inspection réalisées par l'organisme que de l'importance des détenteurs de produits financiers. En 2003-2004, des réceptions ponctuelles provenant de compagnies d'assurances démutualisées avaient ainsi porté à plus de 180 000 le nombre de dossiers ouverts. Cette année, le nombre de nouvelles réceptions s'établit à 82 550.*

### 2.2.2 Les successions et autres biens non réclamés

**L'ouverture des dossiers**

Dès qu'une succession non réclamée est signalée au Curateur public, celui-ci s'assure que le dossier est conforme à ses exigences avant d'en accepter la responsabilité, puis il procède à son ouverture. Pour les biens sans maître, les compagnies dissoutes et les successions non réclamées, il doit identifier tous les actifs, les administrer et les liquider. Le tableau 18 indique, par catégorie, le nombre de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés ouverts en 2003-2004 et 2004-2005.

**Tableau 18 - Ouverture de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés**

| | 2004-2005 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Successions non réclamées | 1 645 | 1 318 |
| Successions de personnes inaptes décédées | 422 | 361 |
| Sociétés dissoutes | 501 | 342 |
| Propriétaires inconnus ou introuvables | 93 | 101 |
| Total | 2 661 | 2 122 |

En 2004-2005, le Curateur public a fait face à une augmentation du nombre de successions et de biens non réclamés. Comparativement à l'année 2003-2004, le Curateur public a en effet ouvert 539 dossiers de plus, soit une augmentation de 25 %. Les causes de cette hausse restent cependant à expliquer. L'effervescence du marché immobilier et la réforme cadastrale ont eu des répercussions importantes sur l'ouverture d'un nombre accru de dossiers de compagnies dissoutes et de biens sans maître, car elles ont permis de reconnaître ou d'identifier plusieurs lots sans propriétaire.

### L'investigation et l'administration des dossiers

***Engagement***

*Pour ce qui est des nouvelles successions non réclamées, le Curateur public s'engage à dresser l'inventaire des biens dans un délai d'au plus six mois suivant l'ouverture du dossier.*

***Résultat***

*Au cours de 2004-2005, le Curateur public a terminé l'investigation de 800 dossiers de successions non réclamées, comparativement à 666 l'année précédente. Cette hausse est attribuable à la préinvestigation du contenu des dossiers introduite en cours d'année. En effet, le temps de traitement varie en fonction du nombre et de la valeur des renseignements disponibles au début de la prise de juridiction. Parmi les investigations complétées, 441 ont été traitées en six mois ou moins, si bien que l'objectif a été atteint à 55 % dans le cas des dossiers qui en ont fait l'objet, ce qui représente une diminution de 15 % par rapport à l'année dernière. Cette augmentation du délai de traitement est attribuable à la préinvestigation effectuée principalement sur les dossiers de 2002. De plus, à la fin de l'année, 1 183 investigations restaient à réaliser.*

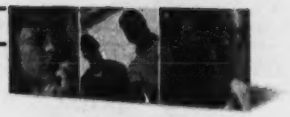
Il faut également souligner le fait que, malgré une hausse du nombre de dossiers, il n'y a eu aucun ajout de ressources, ce qui a causé une augmentation des délais de traitement. Le Curateur public est en voie d'adaptation à cet égard. Le tableau 19 présente le nombre d'investigations ayant eu lieu en 2003-2004 et 2004-2005.

**Tableau 19 - Investigations**

| | 2004-2005 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Investigations à faire en début d'année | 1 130 | 608 |
| Nouvelles investigations | 853 | 1 188 |
| Investigations terminées | 800 | 666 |
| Investigations à faire en fin d'année | 1 183 | 1 130 |

Une fois l'inventaire des biens dressé, le Curateur public récupère les comptes bancaires, les polices d'assurance, les comptes à recevoir et les autres avoirs. Il procède à la liquidation des biens récupérés ainsi qu'à la vente des véhicules, des meubles et des immeubles en s'assurant de protéger les droits des ayants droit et des créanciers dans la mesure du possible.

Pour des raisons de transparence et d'accessibilité, le Curateur public privilégie la vente aux enchères des meubles et des véhicules appartenant aux successions non réclamées ainsi que celle des biens récupérés dans les palais de justice et les postes de la Sûreté du Québec.



Pendant l'année 2004-2005, il s'est tenu dix ventes aux enchères, annoncées par des avis dans les journaux. Elles ont rapporté des revenus totaux d'un peu plus de 500 000 $, y inclus la valeur de certains biens appartenant à des personnes représentées.

**La gestion des immeubles**

Au 31 mars 2005, la Direction générale de l'administration provisoire des biens non réclamés administrait temporairement 699 immeubles dont une partie appartient à des personnes inconnues ou introuvables. La valeur totale de ces immeubles, selon l'évaluation municipale, s'élevait à 11 354 296 $ et ils totalisaient 577 459 $ en emprunts hypothécaires.

Parmi ces 699 immeubles, le Curateur public gérait également 144 barrages provenant de sociétés dissoutes. Il a conclu en 2002 une entente de collaboration avec le ministère de l'Environnement visant l'entretien des barrages sans maître afin d'assurer un milieu sécuritaire pour les citoyens.

**Le traitement des dossiers**

Selon le nombre et la valeur des renseignements disponibles au début de la prise de juridiction d'une succession vacante, le temps de traitement est d'environ deux ans. Rappelons que le Curateur public agit comme administrateur provisoire et liquidateur de successions non réclamées. En règle générale, il est informé de l'existence d'une telle succession plus de six mois après le décès du propriétaire des biens. D'ailleurs, ce délai, qui s'échelonne parfois sur une plus longue période, ne favorise pas une intervention rapide. Cela peut occasionner une perte d'information et, dans certains cas, des actifs de la succession. Malgré cela, plus de 35 millions de dollars provenant de la liquidation de successions non réclamées sont disponibles pour remise à leurs ayants droit, une information qui paraît sur le site internet du Curateur public.

**La fermeture des dossiers**

Lorsque tous les biens ont été liquidés, le processus de fermeture du dossier est enclenché. En 2004-2005, 2 412 dossiers de successions ont été fermés, comparativement à 1 327 l'année précédente. De plus, dans 26 % des dossiers fermés, la valeur de réalisation des actifs n'a pas été suffisante pour couvrir les honoraires du Curateur public, comparativement à 40 % l'année précédente. Dans ces cas, l'institution doit renoncer à ses honoraires de gestion. Cette année, la priorité a été accordée au traitement de dossiers possédant le plus de valeur.

Les créanciers ont été partiellement remboursés dans 14 % des dossiers, contre 13 % des cas en 2003-2004. Les biens ont été remis aux ayants droit ou à l'État dans 59 % des cas, comparativement à 37 % au cours de l'exercice antérieur.

### 2.2.3 La remise aux ayants droit

Un des volets de la mission du Curateur public est de procéder à des recherches afin de trouver les propriétaires et les ayants droit de successions et de biens non réclamés. Dans son Plan stratégique 2001-2004, il a pris un engagement formel à l'égard de ces derniers et s'est fixé comme objectif d'accroître le nombre de remises.

***Engagement***

*Dans le cas des biens sous administration provisoire, le Curateur public s'engage à en rechercher les propriétaires ou les ayants droit.*

***Objectif***

*Accroître de 5 % par année le nombre de remises effectuées aux ayants droit. Le Curateur public garantit la remise des biens non réclamés qu'il administre aux propriétaires ou aux ayants droit qui se manifestent dans les délais prescrits.*

***Résultat***

*En 2004-2005, 151 dossiers de successions non réclamées ont été traités. Parallèlement, 1 288 des réclamations de produits financiers traitées la même année se sont soldées par un paiement à l'ayant droit. Le Curateur public a ainsi remis un montant de 12,1 millions de dollars aux ayants droit et 30,9 millions de dollars à l'État.*

### 2.2.4 Une convention de performance et d'imputabilité

Dans son Plan stratégique, le Curateur public s'est donné l'objectif suivant :

***Objectif***
*D'ici avril 2002, définir les conditions permettant de convertir la Direction de l'administration provisoire des biens non réclamés en une agence gouvernementale liée au Curateur public par le biais d'une convention de performance et d'imputabilité et par une entente de gestion avec le Conseil du trésor, le cas échéant.*
***Résultat***
*Depuis avril 2002, la Direction générale de l'administration provisoire des biens non réclamés bénéficie d'un financement autonome.*

La Direction générale des biens non réclamés formalise actuellement son mode de gestion axé sur les résultats, implanté depuis 2002, par la conclusion d'une convention de performance et d'imputabilité entre la curatrice publique et le directeur général des biens non réclamés. Cette convention permettra de mesurer, au moyen d'indicateurs de gestion, la productivité, la rentabilité et la qualité du service, d'évaluer l'efficacité et l'efficience des activités et de produire une reddition de comptes selon les indicateurs de performance prévus.

## 2.3 LES ENGAGEMENTS COMMUNS À TOUS LES SERVICES

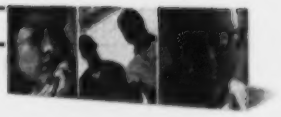
Les deux Déclarations de services aux citoyens énoncent les mêmes engagements pour les deux missions du Curateur public au regard des renseignements généraux, des retours d'appels, de l'accueil des visiteurs, de la courtoisie envers les usagers et du traitement des plaintes. Il est utile de mentionner, d'entrée de jeu, que ces engagements ont été formulés au cœur d'une réforme majeure de l'institution, avant que tous les changements requis soient complètement dessinés et, en conséquence, implantés. Compte tenu de l'ampleur des travaux en cours, les démarches pour mesurer de façon plus systématique la satisfaction des citoyens et la qualité des services offerts ont été reportées. L'implantation d'un nouveau système informatique intégrant les principes de la gestion par résultats facilitera la compilation de telles mesures.

### 2.3.1 Les renseignements généraux

***Engagement***
*Vous pouvez nous joindre par téléphone, par télécopieur, par la poste ou par courrier électronique. Nos préposés aux renseignements vous répondront immédiatement par téléphone ou dans la journée même par Internet suivant votre choix. Si vos questions débordent le champ de leurs compétences, ils les relaieront au service autorisé.*
***Résultat***
*En 2004-2005, le Service des renseignements généraux a reçu 24 686 demandes par téléphone, soit une diminution de 22 % par rapport à l'année précédente (31 589), et 1 469 demandes par Internet, ce qui correspond à une augmentation de près de 35 % (1 096). En 2004-2005, le site internet du Curateur public a fait l'objet d'un peu plus de 250 000 visites.*

Les questions sur les biens non réclamés représentent 26 % des demandes de renseignements reçues par téléphone et un peu plus de 35 % de celles qui ont transité par Internet. À ces questions, il faut en ajouter près de 400 autres reçues par Communication-Québec, en vertu d'une entente de service entre les deux organisations.

Les questions sur la protection des personnes représentent 41 % des demandes de renseignements généraux reçues par téléphone et 33 % des demandes reçues par Internet. Les préposés aux renseignements téléphoniques ont pu répondre directement à environ 62 % d'entre elles et celles qu'ils n'ont pas pu satisfaire ont été transférées aux services appropriés.



Le temps d'attente moyen d'une demande de renseignements généraux était de moins de 61 secondes et 28 % des correspondants ont abandonné l'appel avant la réponse d'un préposé. Le Curateur public n'a reçu aucune plainte associée aux renseignements généraux.

### 2.3.2 Les retours d'appels

***Engagement***

*Si vous téléphonez directement à un membre de notre personnel quand il est absent, lui-même ou un collègue vous rappellera dans un délai d'au plus 24 heures (un jour ouvrable).*

***Résultat***

*Aucun indicateur numérique ne permet actuellement de mesurer avec rigueur le respect de la norme relative à ce délai. Le Bureau des plaintes a reçu douze plaintes de correspondants non rappelés, comparativement à huit en 2003-2004. Les employés étant appelés à se déplacer dans le cours de leur travail, il ne leur est donc pas toujours aisé de respecter cette norme.*

### 2.3.3 L'accueil des visiteurs

***Engagement***

*Nos bureaux offrent un service d'accueil aux visiteurs. Dès que vous vous y présentez, un préposé vous reçoit. Avec ou sans rendez-vous, vous attendrez au plus 15 minutes avant de rencontrer un conseiller autorisé.*

***Résultat***

*Le Curateur public respecte cet engagement. En 2004-2005, il a accueilli 4 825 visiteurs à ses bureaux offrant les services de protection, dont 93 % ont été dirigés vers l'interlocuteur approprié dans le délai fixé d'au plus 15 minutes. L'attente moyenne a été de quatre minutes. Le délai d'attente court de l'heure d'arrivée à l'accueil jusqu'au moment de la rencontre avec l'interlocuteur, sans égard à l'heure du rendez-vous. Le Curateur public n'a reçu aucune plainte concernant l'accueil des visiteurs.*

### 2.3.4 La courtoisie

***Engagement***

*Notre personnel vous traitera avec courtoisie et civilité. Tout employé qui s'adresse aux usagers doit donner son identité.*

***Résultat***

*De façon générale, le personnel établit une relation empreinte de courtoisie avec les interlocuteurs. Le Curateur public a reçu huit plaintes reliées à la courtoisie envers les usagers au cours de l'exercice écoulé, comparativement à six en 2003-2004.*

### 2.3.5 Le traitement des plaintes

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction formulée par toute personne physique ou morale à l'égard d'un service ou d'une action de l'organisation. Cette insatisfaction peut se manifester envers tous nos services et toutes nos activités.

Le Curateur public accorde une grande importance à la gestion des plaintes qu'il reçoit, en vue d'améliorer ses services. Il fonde toutes ses actions sur les principes suivants : être à l'écoute, responsabiliser l'ensemble des employés à cet égard, agir avec cohérence et célérité.

Présentement, les plaintes reçues tant au siège social que dans les unités administratives sont consignées dans un registre. Au total, le Curateur public a reçu 334 plaintes au cours de l'année, dont 190 au siège social et 144 dans les autres unités administratives. Comparativement au nombre de plaintes reçues en 2003-2004, cela représente une augmentation de 10,6 %. Cette hausse peut s'expliquer en partie par le traitement particulier de 16 dossiers complexes ayant généré 48 plaintes. Le tableau 20 présente le nombre de plaintes reçues et traitées en 2004-2005 et le tableau 21 détaille les motifs de plaintes traitées pour la même période.

**Tableau 20 - Traitement des plaintes**

| | 2004-2005 | 2003-2004* |
|---|---|---|
| Solde en début de période | 50 | 41 |
| Plaintes reçues en cours d'année | 334 | 302 |
| Nombre total de plaintes traitées durant l'année | 350 | 293 |
| Solde en fin de période | 34 | 50 |

* Les données publiées en 2003-2004 incluaient seulement les plaintes traitées au siège social.

### Motifs des plaintes

Les plaintes relatives à la protection d'une personne et à son plan de soins ont diminué par rapport à l'année précédente, passant de 49 en 2003-2004 à 43 en 2004-2005. Les plaintes relatives à la gestion des biens, tant à la protection qu'aux biens non réclamés, sont en hausse, passant de 127 à 142.

**Tableau 21 - Motifs des plaintes traitées**

| | 2004-2005 | 2003-2004* |
|---|---|---|
| Gestion des biens | 142 | 127 |
| Relations avec le personnel | 84 | 60 |
| Communications verbales ou écrites | 51 | 45 |
| Protection de la personne, plan de soins | 43 | 49 |
| Délai d'exécution | 31 | 31 |
| Surveillance des représentants légaux | 18 | 15 |
| Application des lois - rigidité administrative | 13 | 7 |
| Honoraires du Curateur public | 9 | 12 |
| Demande de révision du dossier | 3 | 1 |
| Demande d'enquête | 0 | 1 |
| Autre | 18 | 11 |
| Total ** | 412 | 359 |

* Les données publiées en 2003-2004 incluaient seulement les plaintes traitées au siège social.
** Une même plainte peut comporter deux motifs, si bien que le total des motifs est supérieur au nombre de plaintes traitées.

### Le délai de traitement des plaintes

Le délai moyen pour achever le traitement des plaintes se calcule en jours ouvrables à compter de la date de la réception d'une plainte jusqu'à la date de la fermeture du dossier. Cependant, les délais qui ne relèvent pas du Curateur public et les valeurs extrêmes attribuables à des cas spéciaux, comme les dossiers en attente de procédures judiciaires, sont exclus des calculs. Le délai moyen observé en 2004-2005 était de 29,8 jours. En guise de comparaison, il était de 20,5 jours en 2003-2004 (tableau 22). Cette augmentation s'explique par la finalisation du traitement de dossiers particulièrement complexes ouverts depuis quelques années au Curateur public.

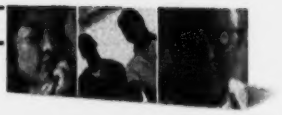


**Tableau 22 - Délai de traitement des plaintes**

| | 2004-2005 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Délai de traitement des plaintes achevé parmi celles qui ont été reçues en cours d'année | 23,6 jours | 16,6 jours |
| Délai de traitement de l'ensemble des plaintes achevé en cours d'année | 29,8 jours | 20,5 jours |

### Le contact avec le requérant

***Engagement***

*Nous vous envoyons un accusé de réception, signé par le directeur, et un délégué aux plaintes entre en contact avec vous dans les 48 heures (deux jours ouvrables) qui suivent le dépôt de votre plainte.*

***Résultat***

*Le délai moyen observé pour le premier contact avec un plaignant a été de 7,2 heures. Le Curateur public a ainsi largement respecté sa norme, fixée à deux jours ouvrables.*

En 2004-2005, le siège social du Curateur public a achevé le traitement de 202 plaintes, comparativement à 195 en 2003-2004. Parmi celles-ci, un accusé de réception a été envoyé dans 119 cas. Il n'est pas toujours possible de communiquer avec les requérants. Ainsi, 62 plaintes ne nécessitaient pas d'accusé de réception pour divers motifs : le requérant n'avait pas fourni ses coordonnées, le contact avec lui n'avait pas été direct mais passait par un intermédiaire, etc. Par ailleurs, 132 plaignants ont été appelés dans un délai de 48 heures. Cependant, 70 plaintes ne nécessitaient pas d'appel pour les divers motifs mentionnés précédemment.

### La rétroaction

***Engagement***

*Le délégué aux plaintes analyse les faits et vous rappelle dans un délai maximum de 20 jours ouvrables pour vous faire part de ses constatations et de ses recommandations.*

***Résultat***

*Le délai moyen observé en 2004-2005 était de 14,6 jours ouvrables comparativement à 10,0 l'an passé. Le traitement de dossiers particulièrement complexes est la principale explication de cette augmentation du délai pour transmettre au plaignant les constatations et les recommandations du délégué aux plaintes.*

Pendant l'année écoulée, le Curateur public a respecté le délai de 20 jours ouvrables pour rappeler les requérants afin de leur faire part de ses constatations et de ses recommandations dans le cas de 68 % des plaintes traitées, comparativement à 81 % en 2003-2004.

### Les mesures correctives

L'examen de 69 % de la totalité des plaintes traitées par le siège social s'est terminé sans que des mesures correctives soient déterminées. En effet, il a été démontré que les instances visées par ces objets s'étaient acquittées correctement de leurs responsabilités et de leurs obligations envers les usagers. Chaque fois, des conclusions motivées ont été transmises au plaignant. Par ailleurs, dans le cas de 31 % des plaintes dont l'examen a été complété, il s'est avéré qu'une ou plusieurs mesures correctives s'imposaient, pour un total de 73. Le tableau 23 présente le nombre de correctifs apportés aux dossiers en 2004-2005.

**Tableau 23 - Correctifs apportés aux dossiers à la suite d'une plainte**

| | 2004-2005 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Nombre de plaintes traitées | 202 | 195 |
| Nombre de plaintes suivies de correctifs | 62 | 84 |
| Nombre de correctifs par rapport aux plaintes traitées | 31 % | 43 % |

## 2.4 LA MODERNISATION DE LA GESTION DE L'INSTITUTION

Depuis près de six ans, le Curateur public mène une réforme visant à se rapprocher des personnes qu'il représente et à mieux adapter ses services à leurs besoins. Cette opération majeure entraîne inévitablement une transformation de son organisation, condition essentielle au succès des changements mis en œuvre. Les missions et les valeurs du Curateur public ont été redéfinies et des objectifs clairs ont été énoncés. Les engagements de l'organisme ont été rendus publics dans le Plan stratégique 2001-2004 et dans les deux Déclarations de services aux citoyens qu'il a publiés. Le Curateur public s'est doté d'outils lui permettant de remplir plus adéquatement son rôle. Ce faisant, sa gestion s'inscrit totalement dans l'objectif de modernisation de l'administration publique.

### 2.4.1 Les ressources humaines

La collaboration du personnel est un élément fondamental pour la réussite du virage entrepris. Le Curateur public s'est donné comme objectifs prioritaires de stabiliser son effectif en dotant les postes sur une base permanente, d'accroître la proportion de professionnels dans l'équipe de protection des personnes inaptes et de susciter l'adhésion du personnel aux orientations et aux engagements de l'organisation par une formation et une information adéquates.

En 2004-2005, le Curateur public pouvait compter sur un effectif permanent de 582 postes autorisés ou équivalents en temps complet (ETC). Au 31 mars 2005, à cette norme administrative correspondait un total de 666 personnes à son emploi, soit 498 employés permanents et 168 occasionnels. Parmi ce personnel, 298 sont des employés professionnels, ce qui représente 45 % de l'effectif. Ces personnes sont issues de différents domaines, tels que la santé, le droit, le travail social et la comptabilité, pour n'en nommer que quelques-uns. Le tableau 24 présente la répartition du personnel permanent et occasionnel au 31 mars 2005.

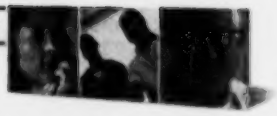
**Tableau 24 - Répartition du personnel permanent et occasionnel**

| Répartition | Femmes | | Hommes | | Total 31 mars 2005 |
|---|---|---|---|---|---|
| | (Nombre) | (%) | (Nombre) | (%) | (Nombre) |
| Haute direction | 1 | 100 | 0 | 0 | 1 |
| Cadres | 16 | 55 | 13 | 45 | 29 |
| Professionnels | 192 | 64 | 106 | 36 | 298 |
| Fonctionnaires | 248 | 73 | 90 | 27 | 338 |
| Ensemble | 457 | 69 | 209 | 31 | 666 |

De nombreux efforts ont été faits pour stabiliser l'effectif en accroissant la proportion d'employés permanents. Pour y parvenir, le Curateur public a lancé 31 offres de mutation ou d'affectation au cours de l'année, en plus de tenir deux concours de recrutement et deux concours de promotion. Onze promotions ont également été accordées.

**La formation du personnel**

En conséquence de sa réforme, le Curateur public a dû renouveler considérablement son personnel et transformer ses pratiques au cours des dernières années. Dans ce contexte, il importe de maintenir l'effort de formation pour les activités axées sur l'accueil et l'intégration des nouveaux employés, sur les besoins des personnes protégées et sur les systèmes informatiques de l'institution.



***Objectif***
*Poursuivre les efforts d'intégration et de formation du personnel en lui offrant notamment des sessions d'accueil ainsi que des activités de formation sur la tâche et sur l'utilisation des systèmes informatiques.*
***Résultat***
*En 2004-2005, le Curateur public a consacré 17 179 heures-personnes à la formation et au perfectionnement de 2 631 participants.*

En raison de la diminution de l'arrivée de nouveaux effectifs en 2004-2005, on constate une baisse importante du nombre de participants aux formations destinées aux employés nouvellement entrés en fonction (accueil et intégration, système informatique, intranet, accès à l'information et protection des renseignements personnels). En revanche, des efforts particuliers ont été déployés pendant l'année en matière de communications orales et écrites, de gestion et d'activités reliées à la protection des personnes représentées (domaine de la santé, domaine juridique et thèmes spécifiques). On trouve la liste des sujets d'activités de formation présentées en 2004-2005 au tableau 25. Les coûts associés à la formation du personnel en 2004-2005 s'élèvent à 721 832 $. Ce montant comprend les traitements, qui sont de l'ordre de 502 851 $.

Pour l'année civile 2004, le Curateur public a dépassé la norme établie par la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre : la proportion de sa masse salariale consacrée à des activités de formation à l'intention de son personnel a été de 2,08 %.

**Tableau 25 - Activités de formation**

| Sujets traités en 2004-2005 | Participants | Heures-personnes |
|---|---|---|
| Accueil et intégration | 211 | 1 394 |
| Bureautique et informatique | 251 | 1 880 |
| Domaine de la santé | 245 | 1 681 |
| Domaine juridique | 262 | 1 200 |
| Nouveaux processus | 361 | 1 084 |
| Gestion | 341 | 2 696 |
| Thèmes spécifiques | 288 | 1 856 |
| Accès à l'information et protection des renseignements personnels | 47 | 329 |
| Communications orales et écrites | 548 | 4 479 |
| Autres | 77 | 580 |
| Total | 2 631 | 17 179 |

***Objectif***
*Faire en sorte, notamment au moyen d'activités d'information et de sensibilisation, que le personnel du Curateur public connaisse les engagements de l'institution et qu'il y adhère.*
***Résultat***
*En octobre 2004, la curatrice publique a réalisé une tournée de tous les bureaux du Curateur public. Ces rencontres avec le personnel ont permis de faire le point, de présenter les grands axes des projets et de partager les préoccupations des employés.*

Les employés sont tenus informés de l'avancement de la réforme et plusieurs d'entre eux sont étroitement associés à la révision des processus et à l'élaboration des systèmes informatiques. Le personnel de l'organisme a accès à un intranet qui le renseigne sur l'évolution des différents dossiers.

### 2.4.2 Un cadre de gestion axé sur les résultats

***Objectif***
*Faire en sorte que le Curateur public applique la gestion par résultats dès l'année 2001-2002, notamment en mettant à la disposition des gestionnaires l'instrumentation nécessaire ainsi que des activités de développement adaptées à leurs besoins.*
***Résultat***
*Le Curateur public applique une gestion par résultats. Outre son Plan stratégique, il a établi des plans sectoriels et défini des normes de service.*

Le Curateur public a aussi amélioré ses outils de reddition de comptes avec les moyens disponibles, en attendant la réforme de ses systèmes.

***Objectif***
*Se doter, d'ici avril 2002, de systèmes d'information de gestion pour appuyer la prise de décision à l'égard des ressources humaines, matérielles et financières, des programmes d'activités et des services du Curateur public.*
***Résultat***
*En matière de gestion des ressources humaines, le Curateur public dispose d'outils d'aide à la décision. En octobre 2001, un entrepôt de données sur ses clientèles et sur ses activités a été implanté, dans les limites du système informatique actuel. Dans le contexte de la planification stratégique des technologies de l'information, une réévaluation des besoins en information de gestion est en cours.*

### 2.4.3 Des systèmes modernes et performants

Le Plan stratégique du Curateur public s'appuie largement sur le recours aux technologies de l'information. La qualité et l'efficacité des services aux usagers sont en partie tributaires de la performance du traitement des données et des transactions qui en découlent, que ce soit pour l'administration des biens ou la protection des personnes. Aussi, le besoin d'échanges électroniques accrus avec d'autres organismes se fait de plus en plus sentir. Le système actuel du Curateur public ne répond pas à l'ensemble de ses besoins. Pour qu'il soit plus moderne et convienne mieux à ses obligations, l'organisme procède actuellement à sa refonte complète.

***Objectif***
*Élaborer, d'ici avril 2002, une stratégie visant à adapter le système informatique opérationnel aux nouveaux processus de gestion ainsi qu'à la gestion par résultats.*
***Résultat***
*À sa séance du 28 février 2002, le Conseil du trésor donnait son aval au Plan stratégique des technologies de l'information du Curateur public, dont les coûts prévus sont de 17,7 millions de dollars en trois ans.*

Des études préliminaires ont permis d'établir les besoins et les exigences sur les plans fonctionnel et technologique pour soutenir les activités du Curateur public dans sa gestion de ses relations avec ses clientèles et ses partenaires, sa comptabilité des biens sous administration et sa gestion documentaire.

En marge de ces travaux, le Curateur public a reçu, le 9 mars 2005, un avis favorable de la Commission d'accès à l'information quant à l'administration des renseignements personnels prévue grâce aux nouveaux systèmes. À la suite d'un processus d'appel d'offres, le Curateur public a retenu une firme à la fin de l'année pour qu'elle procède à l'implantation d'une solution d'affaires intégrée et globale.

### 2.4.4 Les communications par Internet

Les communications externes visent en premier lieu les usagers et les collaborateurs de tous les services qui requièrent une contribution directe pour la réalisation des missions du Curateur public. Ce dernier respecte les orientations gouvernementales en offrant plusieurs modes d'accès aux citoyens. Il conduit des travaux d'envergure en vue de la restructuration de son site Internet. Ce réaménagement majeur aura des effets positifs sur la présentation générale du site et sur la convivialité de la navigation.

#### Les formulaires dans Internet

***Objectif***

*D'ici avril 2002, rendre disponibles dans Internet l'ensemble des formulaires du Curateur public destinés au grand public, aux représentants légaux et aux intervenants.*

***Objectif***

*D'ici avril 2004, faire en sorte que les formulaires les plus couramment utilisés par le grand public, les représentants légaux et les autres intervenants puissent être saisis à l'écran et acheminés par voie électronique au Curateur public.*

***Résultat***

*À ce jour, 15 formulaires offerts au grand public et 13 destinés aux partenaires du réseau de la santé sont diffusés sur le site internet du Curateur public. Parmi ceux-ci, l'organisme a rendu disponible cette année un formulaire permettant de dresser la liste du mobilier et des effets personnels d'une personne au moment de son décès.*

Actuellement, certains de ces formulaires sont interactifs et peuvent être remplis à l'écran. Il faudra cependant attendre la fin de la réforme des systèmes pour rendre possible leur retour par voie électronique.

#### La consultation des registres

***Engagement***

*Nous tenons à jour, conformément à la loi, les registres publics des régimes de protection en vigueur (...) et un registre public des biens non réclamés sous administration provisoire. Vous pouvez consulter ces registres de trois façons différentes : par téléphone, sur notre site internet ou encore, en vous présentant à nos bureaux.*

***Résultat***

*En 2004-2005, les registres publics offerts sur le site internet du Curateur public ont fait l'objet de 40 477 consultations, comparativement à 31 606 en 2003-2004, soit 31 322 consultations du registre des biens sous administration provisoire et 9 155 consultations des trois registres des personnes protégées (registre des tutelles au mineur, registre des tutelles et des curatelles au majeur et registre des mandats homologués donnés par des personnes en prévision de leur inaptitude).*

### 2.4.5 Une gestion financière rigoureuse

Le Curateur public bénéficie d'un cadre financier double puisqu'il dispose de deux sources de financement : les crédits votés et les crédits renouvelables. Ces derniers constituent un mécanisme, prévu à la Loi sur le curateur public, qui permet de financer, à même les revenus, les activités d'administration provisoire des biens non réclamés et une partie de celles qui sont reliées à l'administration des patrimoines des personnes représentées.

Le 9 septembre 2004, sont entrées en vigueur des modifications au règlement d'application de la Loi sur le curateur public concernant les honoraires pour la protection des personnes inaptes représentées et l'administration provisoire des biens non réclamés. Le respect du principe général d'équité entre toutes les personnes inaptes ainsi que la simplification de la grille tarifaire sont à la base de ces modifications. Les honoraires de surveillance des curatelles et des tutelles privées ont été abolis.

Pour l'exercice financier 2004-2005, le Curateur public a obtenu un budget de dépenses total de 45,6 millions de dollars, qui se détaille comme suit :

- 35,1 millions de dollars associés aux crédits votés;
- 10,5 millions de dollars associés aux crédits renouvelables.

De ce montant total, 1,3 million de dollars ont été financés par le report des crédits votés inutilisés de l'exercice précédent.

Le budget d'investissement est passé de 10 millions de dollars à 9,2 millions en 2004-2005. La variation de 0,8 million de dollars suit la progression des travaux associés au Plan stratégique des technologies de l'information, selon le calendrier révisé.

L'exercice financier s'est terminé par des dépenses réelles de 45,3 millions de dollars, dégageant un surplus budgétaire de 0,3 million de dollars associé aux crédits votés correspondant à la cible de crédits périmés fixée par le Conseil du trésor pour l'exercice 2004-2005.

Quant aux revenus produits par le Curateur public et versés au Fonds consolidé du revenu, ils proviennent essentiellement de deux sources : la tarification des services aux personnes sous régime de protection et aux ayants droit ou successibles de biens non réclamés ainsi que la liquidation de biens non réclamés. Pour l'exercice 2004-2005, ces revenus ont totalisé 39,2 millions de dollars, soit une hausse de 22,8 millions de dollars par rapport à 2003-2004. L'état des revenus et dépenses du Curateur public pour l'exercice terminé le 31 mars 2005 est présenté au tableau 26.

## Tableau 26 - Revenus et dépenses

| | 2004-2005<br>$ | 2003-2004<br>$ |
|---|---|---|
| **REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU** | | |
| Honoraires de représentation des personnes et d'administration des biens | 11 640 837 | 7 182 046 |
| Honoraires de surveillance des curatelles et des tutelles privées | 192 176 | 395 906 |
| Intérêts sur les avances aux comptes sous administration | 146 005 | 111 535 |
| Intérêts sur remise en retard de biens non réclamés | 172 317 | - |
| Autres revenus | 129 006 | 127 112 |
| | 12 280 341 | 7 816 599 |
| Honoraires non exigés (note 1) | 3 193 783 | 1 303 306 |
| | 9 086 558 | 6 513 293 |
| Biens non réclamés liquidés (note 2) | 30 090 665 | 9 835 222 |
| | 39 177 223 | 16 348 515 |
| **DÉPENSES FINANCÉES PAR LES CRÉDITS RENOUVELABLES (note 3)** | | |
| Traitements et avantages sociaux - Biens non réclamés | 4 884 677 | 4 463 058 |
| Traitements et avantages sociaux - Administration des biens des personnes représentées | 3 783 000 | 783 000 |
| Loyers | 755 681 | 637 111 |
| Services professionnels, administratifs et autres | 411 798 | 336 519 |
| Transport et communications | 213 201 | 255 280 |
| Fournitures et approvisionnements | 44 192 | 26 263 |
| Matériel et équipement | 12 899 | 47 613 |
| Entretien et réparations | 45 652 | 52 063 |
| Compensations pour dossiers déficitaires (note 1) | 329 087 | 183 801 |
| Compensations des pertes financières (note 4) | 31 527 | 35 086 |
| | 10 511 714 | 6 819 794 |
| **DÉPENSES FINANCÉES PAR LES CRÉDITS VOTÉS (note 5)** | | |
| Traitements et avantages sociaux | 24 172 147 | 26 177 891 |
| Loyers | 3 267 607 | 3 024 732 |
| Services professionnels, administratifs et autres | 1 842 377 | 2 120 738 |
| Transport et communications | 1 769 532 | 1 801 730 |
| Fournitures et approvisionnements | 269 385 | 238 494 |
| Matériel et équipement | 214 822 | 465 870 |
| Entretien et réparations | 606 490 | 262 339 |
| Compensations pour dossiers déficitaires (note 1) | 238 999 | 204 178 |
| Compensations des pertes financières (note 4) | 171 115 | 258 774 |
| Perte sur disposition d'immobilisations | 134 136 | 221 587 |
| Créances douteuses – curatelles et tutelles privées (note 1) | 6 176 | 10 348 |
| Amortissement des immobilisations | 2 095 781 | 1 905 244 |
| | 34 788 567 | 36 691 925 |

Note 1 : Les honoraires du Curateur public ne sont pas exigés ou sont radiés lorsque l'incapacité de payer des personnes est reconnue en vertu des critères établis ou lorsqu'il est impossible de récupérer le solde des dossiers déficitaires. La provision pour mauvaises créances est comptabilisée en prévision de la radiation éventuelle de tels soldes déficitaires.

Note 2 : Les biens non réclamés liquidés correspondent aux sommes provenant de la liquidation des biens confiés à l'administration provisoire du Curateur public. Ces sommes sont remises au ministère des Finances en l'absence d'un propriétaire ou d'un ayant droit; elles sont réduites des remises faites aux propriétaires et aux ayants droit retracés ultérieurement. Les honoraires que le Curateur public aurait pu exiger pour l'administration de ces biens ne sont pas présentés distinctement.

Note 3 : Les crédits renouvelables sont une source de financement. La Loi sur le curateur public (L.R.Q., c. C-81) et le décret 726-2003 (3 juillet 2003) prévoient que les honoraires, intérêts et autres sommes perçus par le Curateur public sont versés au Fonds consolidé du revenu et constituent un crédit pour l'année financière au cours de laquelle ils le sont, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement. Les crédits renouvelables sont utilisés afin de financer la totalité des activités d'administration provisoire des biens non réclamés ainsi qu'une partie, à hauteur de 3 783 000 $, des activités d'administration des biens des personnes que le Curateur public représente.

Note 4 : Les compensations de pertes financières correspondent aux indemnités accordées par le Curateur public pour des pertes subies par des personnes qu'il représente ou qu'il a représentées.

Note 5 : En vertu de l'article 55 de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01), le Curateur public a transféré des crédits à deux ministères pour payer les services que ces derniers lui ont fournis. Des crédits totalisant 291 637 $ ont ainsi été transférés au ministère de l'Environnement pour l'entretien des barrages sans maître. Des crédits de 57 644 $ ont également été transférés au ministère de la Culture et des Communications pour l'entreposage des dossiers inactifs du Curateur public. Le coût des services rendus par ces deux ministères n'apparaît pas à l'état financier du Curateur public du Québec.

### 2.4.6 Une gestion qui s'inscrit dans les orientations gouvernementales

**Les programmes d'accès à l'égalité**

Dans les activités de dotation qu'il a réalisées en 2004-2005, le Curateur public s'est aussi employé à respecter, lorsque la situation le permettait, les orientations gouvernementales en matière d'accès à l'égalité en emploi des membres de communautés culturelles, des anglophones et des autochtones. À cet égard, tous les ministères et organismes de la région de Montréal doivent maintenant tendre vers un taux d'embauche de 33 %, comparativement à 25 % l'an dernier. Au cours de l'exercice 2004-2005, 18 des 62 nominations faites au Curateur public concernaient des membres de groupes cibles (16 provenant de communautés culturelles et 2 de la communauté anglophone). Au 31 mars 2005, 70 personnes s'identifiant comme faisant partie d'une communauté culturelle étaient à l'emploi du Curateur public, comparativement à 66 en 2003-2004. L'effectif de l'organisme comptait, par ailleurs, 1,5 % de personnes handicapées.

**La politique linguistique**

En 2004-2005, le Curateur public a assuré la révision linguistique de tous ses documents à diffusion externe (dépliants, publications, présentations, site internet, etc.) et a offert un soutien à ses employés au moyen d'une chronique linguistique sur son site intranet. De la formation linguistique a aussi été offerte aux employés qui le requéraient. À sa réunion du 24 mars 2005, les membres du Comité de la politique linguistique ont pris connaissance des activités faites en 2004-2005 et ont approuvé le plan d'action 2005-2006.

**L'accès à l'information**

Deux lois régissent l'accès à l'information au Curateur public. La Loi sur le curateur public s'applique à toute demande d'accès aux renseignements que l'organisme détient dans ses fonctions de représentant de personnes ou d'administrateur de biens. Elle limite à un nombre restreint de personnes le droit de prendre connaissance de tels renseignements, et ce, afin d'en protéger la confidentialité et d'assurer le respect de la vie privée des personnes représentées.

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (ou « Loi sur l'accès ») encadre pour sa part l'accès à l'information que le Curateur public possède à titre d'organisme public. Elle s'applique aux renseignements contenus dans les dossiers des personnes sous régime de protection privé et de celles dont le mandat donné en prévision de l'inaptitude a été homologué. Elle s'applique également aux documents administratifs de l'organisme. Durant l'exercice 2004-2005, le Curateur public a reçu 176 demandes d'accès à l'information, dont 112 ont été faites en vertu de sa loi constitutive et 64, en vertu de la Loi sur l'accès (tableau 27).

**Tableau 27 - Demandes d'accès à l'information**

| | 2004-2005 | 2003-2004 |
|---|---|---|
| Loi sur le curateur public | 112 | 118 |
| Loi sur l'accès | 64 | 88 |
| Total | 176 | 206 |

**La protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information**

En matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information, trois dossiers ont retenu l'attention en 2004-2005, soit la révision du cadre de gestion des accès aux dossiers physiques et informatiques, l'élaboration de la Directive sur la communication de renseignements personnels nominatifs en vue de prévenir un acte de violence imminent et les travaux requis pour obtenir l'avis formel de la Commission d'accès à l'information sur les développements informatiques liés à la refonte du système du Curateur public.

Adopté en septembre 2002, le cadre de gestion des accès aux dossiers physiques et informatiques du Curateur public a été révisé, puis approuvé en décembre 2004. Le registre d'autorité a été revu en conséquence, ce qui a renforcé les mesures déployées par le Curateur public pour s'assurer que seuls les titulaires d'une fonction qui exige l'accès à un type de renseignements donné peuvent effectivement y accéder.

En décembre 2004, le Curateur public adoptait sa nouvelle Directive sur la communication des renseignements nominatifs en vue de prévenir un acte de violence imminent. Celle-ci précise les conditions et les modalités suivant lesquelles un membre du personnel peut communiquer de tels renseignements afin de prévenir un acte de violence qui risquerait de causer la mort ou des blessures graves à une personne ou à un groupe de personnes. Un outil d'aide à la prise de décision a été élaboré et des activités de formation et d'information ont été conçues à l'intention du personnel pour soutenir l'application de cette directive.

Enfin, le Curateur public a consacré des efforts importants pour soumettre à la Commission d'accès à l'information les différents documents dont elle avait besoin afin d'évaluer l'efficacité des moyens prévus pour assurer la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information dans les projets de développement liés à l'implantation du nouveau système informatique. Ces efforts ont été concluants puisque la Commission a rendu un avis favorable le 28 février 2005. Le Curateur public exercera un contrôle et un suivi rigoureux des engagements qu'il a pris pour obtenir cet avis et pour garantir la conformité des changements envisagés aux principes de la Loi sur l'accès.

**La politique sur le harcèlement psychologique**

En juin 2004, le Curateur public s'est outillé pour se conformer aux nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail en matière de harcèlement psychologique. Deux politiques ont été élaborées, dont l'une touche les situations de harcèlement pouvant survenir entre les membres du personnel et de la clientèle, alors que l'autre vise à contrer le harcèlement entre les membres de l'organisation. Des procédures de traitement des plaintes ont également été prévues pour accompagner chacune de ces politiques.

**La réflexion sur l'éthique et les valeurs**

Dans le contexte de la modernisation de l'administration publique, le Curateur public a désigné la secrétaire générale de l'organisme comme répondante en matière d'éthique. En 2004-2005, celle-ci a participé aux activités de formation et d'information organisées par le réseau gouvernemental des répondants en éthique.

Le personnel a été associé à la réflexion sur les valeurs qui doivent guider les interventions et les décisions du Curateur public. Des activités ont eu lieu à l'automne 2004 pour présenter à l'ensemble des employés les valeurs adoptées par le Curateur public et celles du gouvernement. À cette occasion, un guide des valeurs du Curateur public a été remis à chacun d'eux.

En septembre 2004, le Curateur public a répondu à l'invitation du gouvernement en donnant à tous ses gestionnaires une formation d'une demi-journée sur l'éthique. Cette session avait pour but de leur fournir un cadre d'analyse nécessaire à une meilleure compréhension de la signification de l'éthique dans un contexte de gestion en changement.

### 2.4.7 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

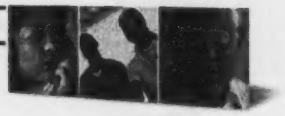
Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des livres et des comptes sous administration du Curateur public du Québec pour l'exercice terminé le 31 mars 2004. Les travaux, ayant pris fin le 15 avril 2005, lui ont permis d'exprimer une opinion sans réserve sur les états financiers de l'organisme. Il s'agit du premier rapport du Vérificateur général comportant une telle opinion depuis les exercices terminés le 31 décembre 1999.

En 2004-2005, le Curateur public a donc déployé des efforts considérables pour répondre aux recommandations du Vérificateur général. Voici ses principales réalisations à cet égard :

- l'organisme comptabilise maintenant tous les actifs et tous les passifs du fonds nominatif et ceux-ci reflètent la valeur comptable à la date de clôture de l'exercice;
- il a mis en œuvre diverses mesures de son programme de contrôle dans les différents secteurs d'activité liés à la gestion des patrimoines. Ainsi, l'information financière est en conformité avec les principes comptables généralement reconnus du Canada;
- il a modifié la présentation de ses états financiers afin de fournir une information complète et compréhensible sur les patrimoines administrés, en fusionnant le bilan des fonds collectifs et celui du fonds nominatif et en présentant un état de la variation de l'actif net des comptes sous administration.

L'opinion favorable formulée dans le rapport du Vérificateur général témoigne d'un progrès très sensible de la qualité de la comptabilisation des activités des comptes sous administration et constitue une reconnaissance de la justesse des orientations et des choix du Curateur public en matière d'amélioration des contrôles. Une étape importante a donc été franchie.

Le Curateur public poursuit les travaux amorcés dans le contexte de sa planification stratégique des technologies de l'information, laquelle mènera à une refonte de ses systèmes informationnels. Ce projet d'envergure permettra à l'institution de mieux gérer les biens qui lui sont confiés et d'en rendre compte avec plus de facilité et de transparence. L'implantation de procédés additionnels lui permettra aussi d'obtenir une partie des renseignements manquants qui touchent le suivi des revenus de l'assistance-emploi.



### 2.4.8 Le rapport de recommandations du Protecteur du citoyen

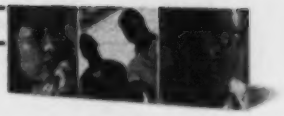
Le Protecteur du citoyen a fait état, dans son rapport de l'an dernier, des suivis apportés par le Curateur public aux recommandations qu'il avait formulées dans différents rapports spéciaux. Il soulignait, notamment, l'ouverture du Curateur public à l'expertise externe par :

- la mise sur pied d'un comité consultatif chargé de le conseiller en matière de protection et de représentation des personnes inaptes protégées;
- la conclusion d'une entente avec le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux;
- la constitution d'un comité conseil en matière d'éthique;
- la conclusion d'ententes avec des organismes communautaires dont le mandat consiste à protéger et à défendre les droits des personnes vulnérables.

De plus, le Protecteur du citoyen constate que le Curateur public a obtenu l'adoption de modifications législatives requises pour être en mesure de protéger les personnes inaptes par des mesures provisoires lorsque l'ouverture d'un régime de protection est imminente et qu'il s'est doté de mesures pour assurer les droits civils des personnes représentées.

Malgré tout le travail entrepris, le Protecteur du citoyen formule certaines recommandations, notamment celles de se doter de règles de procédure pour les investigations en cas d'abus physiques ou psychologiques, de poursuivre son amélioration de la connaissance de sa clientèle et ses efforts de sensibilisation auprès des intervenants en matière de consentement. Lorsque le nouveau système informatique du Curateur public sera implanté, le Protecteur du citoyen retient aussi que d'autres améliorations seront apportées, notamment pour l'accès au compte sommaire de gestion.

Le Curateur public considère que certaines de ces recommandations ont été réalisées. Pour ce qui est des autres, il poursuit ses efforts d'amélioration en tenant compte des ressources dont il dispose.



## 3. LES ÉTATS FINANCIERS

### RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers du Curateur public du Québec ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La curatrice publique reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

La curatrice publique surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et elle approuve les états financiers.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers du Curateur public du Québec, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la curatrice publique pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La curatrice publique du Québec,

Nicole Malo

La directrice générale de l'administration,

Monique Daigle

Le directeur des ressources financières et matérielles,

Pierre Roy

Montréal, le 2 décembre 2005

## RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

J'ai vérifié le bilan des comptes sous administration du Curateur public du Québec au 31 mars 2005 et l'état des résultats ainsi que l'état de la variation de l'actif net des comptes sous administration de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe au Curateur public. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants et à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

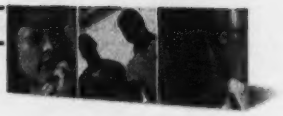
À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière des comptes sous administration du Curateur public au 31 mars 2005 ainsi que de leurs résultats et de leurs flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le Vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance

Renaud Lachance, CA

Québec, le 2 décembre 2005



## ÉTATS FINANCIERS

### BILAN DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
### AU 31 MARS 2005

| | Curatelles et tutelles | | Biens non réclamés | | Total | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 |
| | $ | $ | $ | $ | $ | $ |
| **ACTIF** | | | | | | |
| Encaisse et dépôts à terme | 20 578 801 | 16 491 293 | 579 089 | 920 425 | 21 157 890 | 17 411 718 |
| Actions | 5 186 590 | 4 173 463 | 3 144 664 | 3 343 758 | 8 331 254 | 7 517 221 |
| Obligations | 3 725 730 | 3 804 408 | 996 527 | 1 305 925 | 4 722 257 | 5 110 333 |
| Fonds mutuels | 5 541 318 | 4 710 423 | 6 036 158 | 2 195 790 | 11 577 476 | 6 906 213 |
| RÉER, REA, FERR | 8 361 603 | 7 320 498 | 1 971 815 | 1 041 228 | 10 333 418 | 8 361 726 |
| Placements des fonds collectifs (note 3) | 167 256 744 | 164 807 515 | 68 692 941 | 90 150 185 | 235 949 685 | 254 957 700 |
| Immeubles | 30 227 275 | 26 288 529 | 11 354 296 | 7 990 401 | 41 581 571 | 34 278 930 |
| Valeur de rachat des polices d'assurance-vie | 2 577 629 | 2 277 953 | - | - | 2 577 629 | 2 277 953 |
| Pré arrangements funéraires | 2 783 799 | 2 628 498 | - | - | 2 783 799 | 2 628 498 |
| Billets et autres créances à recevoir (note 4) | 8 222 889 | 5 102 269 | 174 859 | 1 016 695 | 8 397 748 | 6 118 964 |
| Objets de valeur et biens en entrepôt | 443 757 | 566 324 | 67 597 | 73 224 | 511 354 | 639 548 |
| Véhicules automobiles | 321 915 | 411 005 | 50 094 | 98 830 | 372 009 | 509 835 |
| Prêts hypothécaires (note 4) | 372 376 | 150 297 | 70 500 | 80 500 | 442 876 | 230 797 |
| Autres actifs | 70 077 | 173 674 | 750 | - | 70 827 | 173 674 |
| | 255 670 503 | 238 906 149 | 93 139 290 | 108 216 961 | 348 809 793 | 347 123 110 |
| **PASSIF** | | | | | | |
| Créditeurs | 11 800 649 | 12 870 644 | 58 568 731 | 56 111 891 | 70 369 380 | 68 982 535 |
| Emprunts hypothécaires | 1 038 094 | 1 418 973 | 577 459 | 1 085 337 | 1 615 553 | 2 504 310 |
| Créditeurs des fonds collectifs (note 5) | 1 202 206 | 646 581 | 1 556 880 | 683 264 | 2 759 086 | 1 329 845 |
| Dépôts sur offre d'achat | 50 730 | 77 060 | 60 183 | 78 868 | 110 913 | 155 928 |
| | 14 091 679 | 15 013 258 | 60 763 253 | 57 959 360 | 74 854 932 | 72 972 618 |
| ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION | 241 578 824 | 223 892 891 | 32 376 037 | 50 257 601 | 273 954 861 | 274 150 492 |
| | 255 670 503 | 238 906 149 | 93 139 290 | 108 216 961 | 348 809 793 | 347 123 110 |

Éventualités (note 10)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

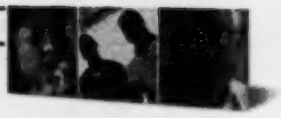
Accepté et approuvé,

La curatrice publique du Québec

## RÉSULTATS DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
## Exercice terminé le 31 mars 2005

| | Curatelles et tutelles | | Biens non réclamés | | Total | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 |
| | $ | $ | $ | $ | $ | $ |
| **REVENUS** | | | | | | |
| Assistance - emploi | 52 201 442 | 50 520 292 | 2 959 | 595 | 52 204 401 | 50 520 887 |
| Pension de vieillesse du Canada | 41 757 551 | 39 868 070 | 33 782 | 73 093 | 41 791 333 | 39 941 163 |
| Autres pensions | 13 782 879 | 11 863 726 | 8 191 | 8 213 | 13 791 070 | 11 871 939 |
| Régie des rentes du Québec | 11 719 683 | 10 664 785 | 18 727 | 11 077 | 11 738 410 | 10 675 862 |
| Crédits de taxes et impôts | 4 652 266 | 4 828 133 | 406 536 | 1 314 189 | 5 058 802 | 6 142 322 |
| Héritage | 1 562 803 | 1 088 678 | 140 861 | 11 490 | 1 703 664 | 1 100 168 |
| Société de l'assurance automobile du Québec | 1 341 585 | 731 063 | 4 434 | 9 420 | 1 346 019 | 740 483 |
| Loyers | 1 085 219 | 1 130 343 | 50 815 | 21 843 | 1 136 034 | 1 152 186 |
| Assurances | 314 014 | 71 861 | 43 784 | 4 692 | 357 798 | 76 553 |
| Intérêts et dividendes | 548 184 | 493 379 | 40 322 | 61 635 | 588 506 | 555 014 |
| Indemnités reçues des organismes gouvernementaux | 278 450 | 1 339 957 | - | - | 278 450 | 1 339 957 |
| Compensations des pertes financières | 48 043 | 235 620 | 24 171 | 35 274 | 72 214 | 270 894 |
| Compensations des dépenses reliées aux barrages sans maître | - | - | 369 840 | 316 852 | 369 840 | 316 852 |
| Gain (perte) sur cession d'éléments d'actifs | 78 621 | 195 232 | (290 288) | (1 132 008) | (211 667) | (936 776) |
| Autres revenus | 927 352 | 960 111 | 726 776 | 776 963 | 1 654 128 | 1 737 074 |
| | 130 298 092 | 123 991 250 | 1 580 910 | 1 513 328 | 131 879 002 | 125 504 578 |
| **DÉPENSES** | | | | | | |
| Hébergement et allocations pour menues dépenses | 109 870 966 | 105 571 697 | 1 706 | 3 439 | 109 872 672 | 105 575 136 |
| Frais médicaux | 3 983 335 | 3 450 824 | (1 873) | (182) | 3 981 462 | 3 450 642 |
| Honoraires du Curateur public du Québec | 3 182 504 | 1 409 472 | 919 517 | 977 743 | 4 102 021 | 2 387 215 |
| Services funéraires | 2 639 693 | 1 955 974 | 17 557 | 35 676 | 2 657 250 | 1 991 650 |
| Impôts et taxes | 1 956 930 | 2 645 416 | 1 074 538 | 2 872 511 | 3 031 468 | 5 517 927 |
| Services publics | 976 550 | 859 828 | 2 846 | 4 171 | 979 396 | 863 999 |
| Frais légaux | 854 508 | 781 134 | 82 671 | 114 843 | 937 179 | 895 977 |
| Entretien et réparations - immeubles | 679 280 | 542 425 | 39 546 | 12 662 | 718 826 | 555 087 |
| Primes d'assurance | 302 375 | 406 604 | 81 943 | 30 603 | 384 318 | 437 207 |
| Entretien et réparations - barrages sans maître | - | - | 369 840 | 316 852 | 369 840 | 316 852 |
| Frais d'intérêts | 55 118 | 78 234 | 204 | 5 162 | 55 322 | 83 396 |
| Autres dépenses | 3 281 357 | 3 666 527 | 1 785 550 | 1 722 052 | 5 066 907 | 5 388 579 |
| | 127 782 616 | 121 368 135 | 4 374 045 | 6 095 532 | 132 156 661 | 127 463 667 |
| **REVENU AVANT ÉLÉMENTS SUIVANTS** | 2 515 476 | 2 623 115 | (2 793 135) | (4 582 204) | (277 659) | (1 959 089) |
| Réévaluation d'éléments d'actifs | 12 563 677 | 6 812 153 | 1 887 355 | 1 149 765 | 14 451 032 | 7 961 918 |
| Réévaluation d'éléments de passifs | (1 371 235) | (177 285) | (2 301 258) | (1 237 848) | (3 672 493) | (1 415 133) |
| Revenu matérialisé de placements des fonds collectifs (note 6) | 5 876 339 | 5 577 735 | 756 663 | 1 150 500 | 6 633 002 | 6 728 235 |
| Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements des fonds collectifs (note 7) | 547 772 | 10 873 354 | (12 180) | 38 328 | 535 592 | 10 911 682 |
| **REVENU NET (PERTE NETTE)** | 20 132 029 | 25 709 072 | (2 462 555) | (3 481 459) | 17 669 474 | 22 227 613 |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.



## VARIATION DE L'ACTIF NET DES COMPTES SOUS ADMINISTRATION
### Exercice terminé le 31 mars 2005

| | Curatelles et tutelles | | Biens non réclamés | | Total | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 |
| | $ | $ | $ | $ | $ | $ |
| Solde au début | 223 892 891 | 208 796 786 | 50 257 601 | 19 189 376 | 274 150 492 | 227 986 162 |
| Revenu net (perte nette) | 20 132 029 | 25 709 072 | (2 462 555) | (3 481 459) | 17 669 474 | 22 227 613 |
| Nouveaux actifs | 35 806 440 | 27 303 192 | 33 107 803 | 58 455 431 | 68 914 243 | 85 758 623 |
| Nouveaux passifs | (5 530 642) | (5 704 141) | (20 165 475) | (18 241 894) | (25 696 117) | (23 946 035) |
| Remises des biens aux ayants droit | (25 627 726) | (28 758 478) | (12 120 301) | (8 795 810) | (37 748 027) | (37 554 288) |
| Radiation et annulation d'éléments de passifs | 1 315 321 | 1 587 421 | 16 341 337 | 12 224 542 | 17 656 658 | 13 811 963 |
| Radiation et annulation d'éléments d'actifs | (5 082 580) | (1 632 773) | (5 061 298) | (3 328 553) | (10 143 878) | (4 961 326) |
| Transfert des comptes des curatelles et des tutelles aux biens non réclamés (note 8) | (3 382 692) | (4 627 304) | 3 382 692 | 4 627 304 | - | - |
| Transfert de sommes provenant de la liquidation de biens à « compte à payer au ministre des Finances » (note 9) | (54) | (3 392) | (40 190 647) | (11 658 144) | (40 190 701) | (11 661 536) |
| Transfert de « compte à payer au ministre des Finances » (note 9) | 55 837 | 1 222 508 | 9 286 880 | 1 266 808 | 9 342 717 | 2 489 316 |
| | (2 446 096) | (10 612 967) | (15 419 009) | 34 549 684 | (17 865 105) | 23 936 717 |
| Solde à la fin | 241 578 824 | 223 892 891 | 32 376 037 | 50 257 601 | 273 954 861 | 274 150 492 |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

## NOTES COMPLÉMENTAIRES AU 31 MARS 2005

### 1. STATUT ET NATURE DES ACTIVITÉS

Le Curateur public est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la Loi sur le curateur public (L.R.Q., chapitre C-81). Les fonctions du Curateur public sont principalement :

- de représenter les personnes majeures jugées inaptes à divers degrés afin d'assurer leur bien-être moral et matériel et de protéger leurs droits;
- de surveiller, d'informer et d'assister dans leur administration les curateurs et les tuteurs privés qui ont été désignés pour représenter des personnes majeures jugées inaptes; le Curateur public remplit un rôle identique auprès des tuteurs des mineurs en plus d'assumer lui-même parfois la tutelle des biens des mineurs;
- d'assumer l'administration de certaines successions non réclamées, l'administration provisoire des biens sans maître, des biens dont les propriétaires sont inconnus ou introuvables, des biens délaissés par des personnes morales dissoutes et par des administrateurs du bien d'autrui, et enfin, des biens qui ne sont pas réclamés par leurs propriétaires légitimes en temps opportun.

Le Curateur public perçoit des honoraires pour l'administration des biens qui lui sont confiés, pour la surveillance des curatelles et tutelles privées, pour la gestion des portefeuilles collectifs et pour les autres fonctions qui lui sont confiées par la loi.

### 2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Curateur public ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations. Les actifs et passifs administrés pour autrui sont comptabilisés au moment de l'établissement de la juridiction du Curateur public et au fur et à mesure de la connaissance de leur existence. L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait pas de renseignements supplémentaires utiles pour la compréhension des mouvements de trésorerie durant l'exercice.

Les éléments d'actif et de passif sont évalués comme suit :

**Encaisse et dépôts à terme**

L'encaisse, incluant le montant des caisses des bénéficiaires détenu au nom des personnes sous curatelle ou sous tutelle dans les établissements de santé et de services sociaux et les dépôts à terme, au coût d'acquisition majoré des intérêts courus, le cas échéant.

**Actions**

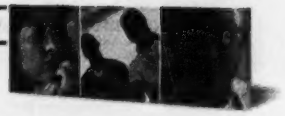
Les actions, au cours vendeur de clôture de la Bourse accréditée où le titre correspondant est le plus négocié.

**Obligations**

Les obligations sont évaluées à la juste valeur, notamment en fonction des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus.

**Fonds mutuels**

Les fonds mutuels, à la valeur liquidative.



**REER, REA, FERR**

Les REER, les REA et les FERR sont évalués à leur juste valeur et de la même façon que les actions, obligations, fonds mutuels et dépôts à terme mentionnés ci-dessus.

**Immeubles**

Les immeubles, à la valeur de l'évaluation foncière uniformisée.

**Valeur de rachat des polices d'assurance vie**

La valeur de rachat des polices d'assurance vie, incluant les dividendes à recevoir, est évaluée à la valeur de réalisation, nette des emprunts, en début de juridiction. Par la suite, cette valeur est modifiée à la date anniversaire de la police d'assurance vie et subséquemment, lors de l'encaissement de dividendes à recevoir et des remboursements d'emprunts.

**Préarrangements funéraires**

Les préarrangements funéraires, au coût d'acquisition.

**Billets et autres créances à recevoir, véhicules automobiles, prêts hypothécaires et autres actifs**

Les billets et autres créances à recevoir, les véhicules automobiles, les prêts hypothécaires et les autres actifs, à la valeur de réalisation.

**Objets de valeur et biens en entrepôt**

Les objets de valeur et les biens en entrepôt sont évalués à la valeur de réalisation en début de juridiction.
Le montant des biens meubles en garde chez un tiers et au domicile de la personne représentée n'est pas présenté. Ces biens sont de peu de valeur et ne sont pas évaluables au prix d'un effort raisonnable.

Le cas échéant, lorsque la valeur des différents éléments d'actif ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, elle est inscrite à 1 $.

Aucun impôt latent découlant de la réalisation de ces actifs n'est comptabilisé en diminution de la valeur des actifs énumérés ci-dessus.

**Placements des fonds collectifs**

Les liquidités et quasi-liquidités que le Curateur public gère collectivement sont incorporées dans les fonds collectifs. Elles sont réparties en quatre fonds : un fonds d'encaisse, un fonds de revenus, un fonds diversifié et un fonds des régimes enregistrés de retraite.

Les placements des fonds collectifs sont comptabilisés à la juste valeur, fixée de la manière suivante :

- Les titres du marché monétaire sont inscrits au coût qui, majoré des intérêts courus, se rapproche de la juste valeur;
- Les obligations sont évaluées en fonction des cours obtenus de courtiers en valeurs mobilières reconnus;
- Les titres cotés en Bourse sont évalués au cours du marché, soit le cours vendeur de clôture de la Bourse accréditée où le titre correspondant est le plus négocié;

La fluctuation de la juste valeur des placements des fonds collectifs est comptabilisée comme gain (perte) non matérialisé sur placements.

Le coût est déterminé selon la méthode du coût moyen.

**Créditeurs et emprunts hypothécaires**

L'article 43 de la Loi sur le curateur public stipule que « le curateur public doit maintenir une administration et une comptabilité distinctes à l'égard de chacun des patrimoines dont il est chargé de l'administration. Il n'est responsable des dettes relatives à un patrimoine qu'il administre que jusqu'à concurrence de la valeur des biens de ce patrimoine ».

À cet égard, il convient de préciser que le passif illustré dans ce bilan représente celui que le Curateur public gère et non le passif qu'il a la responsabilité légale de payer.

Les créditeurs relatifs aux biens non réclamés sont inscrits à leur valeur en début de juridiction et, par la suite, ils sont réévalués lors de la liquidation finale.

**Constatation des résultats des opérations des comptes sous administration**

Le revenu net de placements du fonds d'encaisse, après déduction des sommes à payer au ministre des Finances, est crédité mensuellement aux comptes des curatelles et des tutelles et à ceux des biens non réclamés. Les revenus nets du fonds de revenus sont versés mensuellement dans le fonds d'encaisse au compte de chaque détenteur de parts. Les revenus nets du fonds diversifié sont réinvestis trimestriellement au compte de chaque détenteur de parts dans ce fonds.

**Utilisation des prévisions**

La préparation des états financiers, conformément aux politiques comptables indiquées ci-dessus, exige que la direction fasse des prévisions et des hypothèses qui concernent les montants déclarés d'actif et de passif à la date des états financiers et les montants déclarés des revenus et des dépenses durant la période déclarée. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction à mesure que des renseignements supplémentaires deviennent disponibles plus tard.

## 3. PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

| | Fonds d'encaisse | | Fonds de revenus | | Fonds diversifié | | Fonds des régimes enregistrés de retraite | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2005 $ | 2004 $ | 2005 $ | 2004 $ | 2005 $ | 2004 $ | 2005 $ | 2004 $ | 2005 $ | 2004 $ |
| **Court terme** | | | | | | | | | | |
| Encaisse | 10 635 455 | 39 187 213 | 706 139 | 683 157 | 1 834 558 | 1 409 997 | 47 920 | 16 073 | 13 224 072 | 41 296 440 |
| Placements temporaires | 97 600 347 | 88 047 037 | - | - | - | - | 149 441 | 372 231 | 97 749 788 | 88 419 268 |
| Intérêts courus sur obligations et placements temporaires et dividendes à recevoir | 524 794 | 486 498 | 397 425 | 318 484 | 927 176 | 759 027 | 40 987 | 26 273 | 1 890 382 | 1 590 282 |
| À recevoir du fonds de revenus, sans intérêts, ni modalité de remboursement (note 5) | - | 51 993 | - | - | - | - | - | - | - | 51 993 |
| À recevoir du fonds diversifié, sans intérêts, ni modalité de remboursement (note 5) | - | 163 804 | - | - | - | - | - | - | - | 163 804 |
| | 108 760 596 | 127 936 545 | 1 103 564 | 1 001 641 | 2 761 734 | 2 169 024 | 238 348 | 414 577 | 112 864 242 | 131 521 787 |
| **Long terme*** | | | | | | | | | | |
| Obligations | - | - | 26 587 367 | 26 895 623 | 49 342 931 | 52 553 421 | 5 962 349 | 5 417 622 | 81 892 647 | 84 866 666 |
| Actions | - | - | - | - | 37 095 048 | 34 235 498 | - | - | 37 095 048 | 34 235 498 |
| Titres hypothécaires | - | - | 1 482 568 | 1 573 675 | 2 615 180 | 2 760 074 | - | - | 4 097 748 | 4 333 749 |
| | - | - | 28 069 935 | 28 469 298 | 89 053 159 | 89 548 993 | 5 962 349 | 5 417 622 | 123 085 443 | 123 435 913 |
| | 108 760 596 | 127 936 545 | 29 173 499 | 29 470 939 | 91 814 893 | 91 718 017 | 6 200 697 | 5 832 199 | 235 949 685 | 254 957 700 |
| **RÉPARTITION DES PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS** | | | | | | | | | | |
| **Comptes sous administration** | | | | | | | | | | |
| Curatelles et tutelles | 46 269 780 | 43 922 590 | 29 172 071 | 29 198 448 | 91 814 893 | 91 686 477 | - | - | 167 256 744 | 164 807 515 |
| Biens non réclamés | 62 490 816 | 84 013 955 | 1 428 | 272 491 | - | 31 540 | 6 200 697 | 5 832 199 | 68 692 941 | 90 150 185 |
| | 108 760 596 | 127 936 545 | 29 173 499 | 29 470 939 | 91 814 893 | 91 718 017 | 6 200 697 | 5 832 199 | 235 949 685 | 254 957 700 |

*** Placements à long terme au 31 mars 2005**

| | Échéances | Taux d'intérêt | Fonds d'encaisse | Fonds de revenus | Fonds diversifié | Fonds des régimes enregistrés de retraite | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 2005 $ | 2005 $ | 2005 $ | 2005 $ | 2005 $ |
| Obligations du gouvernement fédéral | 2 - 25 ans | 3% - 5,75% | - | 6 880 500 | 12 892 971 | 3 006 471 | 22 779 942 |
| Obligations de gouvernements provinciaux | 1 - 39 ans | 2,68% - 7,75% | - | 14 874 763 | 28 414 515 | 2 955 878 | 46 245 156 |
| Obligations de société | 4 - 29 ans | 4,65% - 7% | - | 6 314 672 | 10 650 625 | - | 16 965 297 |
| Actions de sociétés | - | - | - | - | 37 095 048 | - | 37 095 048 |
| | | | - | 28 069 935 | 89 053 159 | 5 962 349 | 123 085 443 |

Les placements temporaires incluent des bons du trésor, des billets escomptés ainsi que des acceptations bancaires. Les taux d'intérêts varient de 2,58% à 2,89%.
Ces placements viennent à échéance à diverses dates jusqu'en juillet 2005.
Les valeurs comptables des éléments à court terme de l'actif et du passif sont comparables aux justes valeurs en raison de l'échéance prochaine de ces instruments financiers.
Le Curateur public n'estime pas être exposé à une concentration importante du risque de crédit puisque les placements sont investis dans différents titres gouvernementaux ainsi que dans des obligations et des actions de plusieurs sociétés canadiennes importantes.

## 4. BILLETS ET AUTRES CRÉANCES À RECEVOIR – PRÊTS HYPOTHÉCAIRES

Une provision pour mauvaises créances de 4 764 534 $ (4 013 645 $ en 2004) a été déduite du solde des billets et autres créances à recevoir, ainsi que des prêts hypothécaires.

## 5. CRÉDITEURS DES FONDS COLLECTIFS

| | Fonds d'encaisse | | Fonds de revenus | | Fonds diversifié | | Fonds des régimes enregistrés de retraite | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2005 $ | 2004 $ | 2005 $ | 2004 $ | 2005 $ | 2004 $ | 2005 $ | 2004 $ | 2005 $ | 2004 $ |
| Créditeurs | 214 906 | 192 478 | 19 689 | 22 005 | 50 558 | 57 416 | 28 082 | 8 973 | 313 235 | 280 872 |
| Dû au fonds consolidé du revenu, sans intérêt, ni modalité de remboursement | 873 991 | 477 940 | - | - | - | - | - | - | 873 991 | 477 940 |
| Dû au fonds d'encaisse, sans intérêt, ni modalité de remboursement (note 3) | - | - | | 51 993 | - | 163 804 | - | - | - | 215 797 |
| Comptes à payer au ministre des Finances | 1 571 860 | 355 236 | - | - | - | - | - | - | 1 571 860 | 355 236 |
| | 2 660 757 | 1 025 654 | 19 689 | 73 998 | 50 558 | 221 220 | 28 082 | 8 973 | 2 759 086 | 1 329 845 |
| **RÉPARTITION DES CRÉDITEURS DES FONDS COLLECTIFS** | | | | | | | | | | |
| **Comptes sous administration** | | | | | | | | | | |
| Curatelles et tutelles | 1 131 960 | 352 123 | 19 688 | 73 314 | 50 558 | 221 144 | - | - | 1 202 206 | 646 581 |
| Biens non réclamés | 1 528 797 | 673 531 | 1 | 684 | - | 76 | 28 082 | 8 973 | 1 556 880 | 683 264 |
| | 2 660 757 | 1 025 654 | 19 689 | 73 998 | 50 558 | 221 220 | 28 082 | 8 973 | 2 759 086 | 1 329 845 |

## 7. VARIATION DES GAINS (PERTES) NON MATÉRIALISÉS SUR PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

| | Fonds de revenus | | Fonds diversifié | | Fonds des régimes enregistrés de retraite | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 |
| | $ | $ | $ | $ | $ | $ | $ | $ |
| Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements au début de l'exercice | 604 885 | (259 648) | 9 062 927 | (952 278) | 14 051 | (17 893) | 9 681 863 | (1 229 819) |
| Variation des gains (pertes) non matérialisés sur placements découlant des fluctuations de la juste valeur au cours de l'exercice | (395 879) | 864 533 | 941 804 | 10 015 205 | (10 333) | 31 944 | 535 592 | 10 911 682 |
| Gains (pertes) cumulés non matérialisés sur placements à la fin de l'exercice | 209 006 | 604 885 | 10 004 731 | 9 062 927 | 3 718 | 14 051 | 10 217 455 | 9 681 863 |
| Coût des obligations | 26 366 020 | 26 349 922 | 48 059 980 | 51 060 155 | 5 958 631 | 5 403 570 | 80 384 631 | 82 813 647 |
| Coût des actions | - | - | 28 484 141 | 26 777 022 | - | - | 28 484 141 | 26 777 022 |
| Coût des titres hypothécaires | 1 450 810 | 1 514 493 | 2 548 406 | 2 648 890 | - | - | 3 999 216 | 4 163 383 |

## 8. TRANSFERT DES COMPTES DES CURATELLES ET DES TUTELLES AUX BIENS NON RÉCLAMÉS

Les soldes des comptes des personnes représentées décédées qui n'ont pas d'héritiers sont transférés aux biens non réclamés, six mois après leur décès.

## 9. COMPTES À PAYER AU MINISTRE DES FINANCES

En l'absence d'un bénéficiaire et dans tous les cas où les biens sont administrés pour le compte de l'État, les sommes provenant de la liquidation des biens doivent être remises au ministre des Finances. Ces sommes sont présentées comme comptes à payer au ministre des Finances jusqu'à ce que le Curateur pubic les lui remette.

Lorsque des bénéficiaires ont le droit de récupérer des sommes ainsi remises au ministre des Finances, les sommes à remettre, avec les intérêts prévus par la loi, sont portées en diminution des comptes à payer au ministre des Finances.

## 10. ÉVENTUALITÉS

Diverses affaires judiciaires et extrajudiciaires entamées contre le Curateur public sont actuellement en cours. Le Curateur public ne peut se prononcer sur l'issue de ces litiges, ni estimer la valeur des compensations financières qui pourrait en résulter.

## 11. ÉVÉNEMENT POSTÉRIEUR À LA DATE DU BILAN

Le projet de loi n° 120 « Loi sur l'abolition de certains organismes publics et le transfert des responsabilités administratives » présenté le 15 juin 2005 à l'Assemblée nationale, prévoit le transfert de responsabilités de l'administration provisoire de biens au ministre du Revenu, à compter du 1er avril 2006. Ces biens correspondent aux biens non réclamés administrés par le Curateur public.

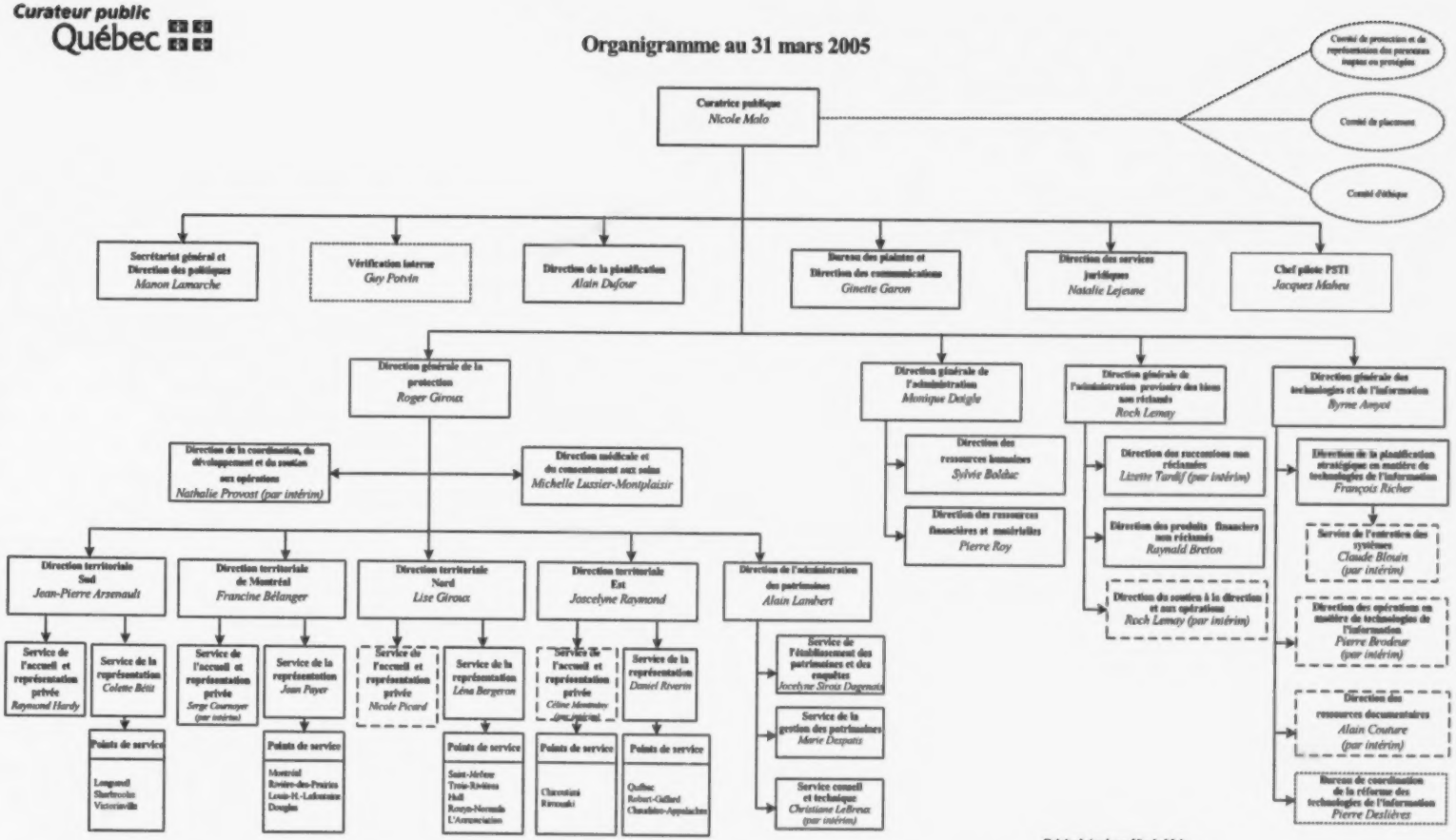
## 12. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2004 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2005.

## ANNEXE A - L'ORGANISATION DU CURATEUR PUBLIC

Curateur public Québec

### Organigramme au 31 mars 2005




Original signé par Nicole Malo

Approbation de l'organigramme par Nicole Malo, curatrice publique

## ANNEXE B - LES COMITÉS CONSULTATIFS

Différents comités assistent le Curateur public dans l'accomplissement de son mandat et lui apportent un soutien essentiel à la définition de ses orientations et à sa prise de décisions.

### a) Le comité de placement

Le mandat de ce comité, créé en vertu de la Loi sur le curateur public, est de conseiller l'institution en matière de placement des biens dont elle assume l'administration collective. Le comité est constitué de trois membres nommés par la ministre de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine pour une période d'au plus trois ans, jusqu'à ce qu'ils soient nommés de nouveau ou remplacés. En 2004-2005, il était composé de :

- M. Michel Toupin, président du comité et gestionnaire principal du Fonds commun de placement des Régimes de retraite de l'Université Laval;
- M. Pierre Comtois, président-directeur général d'Optimum gestion de placements inc.;
- M. Gilles Grenier, gestionnaire financier, administrateur de régimes de retraite et conseiller en management.

Le secrétariat du comité est assuré par le Curateur public dont trois représentants assistent aux réunions du comité : M$^{me}$ Nicole Malo, curatrice publique, M. Alain Lambert, directeur de l'administration des patrimoines, M$^{me}$ Christiane Le Breux, chef par intérim du Service conseil et technique de l'administration des patrimoines et secrétaire du comité.

Lors des quatre rencontres statutaires du comité, les administrateurs de la Caisse de dépôt et placement du Québec exposent l'état des placements. Ces rencontres permettent aux membres de réviser la politique de placement du Curateur public en fonction du profil de sa clientèle et de ses besoins, d'évaluer le rapport risque-rendement des principales catégories d'actifs (selon des facteurs économiques, politiques et sociaux) et de déterminer le niveau de risque financier acceptable.

Le comité a su conseiller adéquatement le Curateur public dans la disposition de certains titres du fonds collectif, permettant de réaliser un rendement supérieur au marché. De plus, le comité a reçu comme mandat de réviser la politique de gestion et d'administration des produits financiers qui proviennent de régimes enregistrés non réclamés et de faire ses recommandations à la curatrice publique.

### b) Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées

Le 1$^{er}$ juillet 1999, les nouvelles dispositions de la Loi sur le curateur public (L.R.Q., chapitre C81) sont entrées en vigueur. Une d'elles visait à créer un comité consultatif chargé de conseiller le Curateur public en matière de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées. Ce comité s'est réuni pour la première fois le 26 avril 2000 et depuis, ses membres remplissent le mandat que leur a confié la loi. Le mandat général du comité consiste à :

- donner des avis sur les orientations et sur la planification stratégique du Curateur public du Québec;
- donner des avis sur toute question soumise par le Curateur public relativement à la protection et à la représentation des personnes inaptes ou protégées.

Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées est formé de six personnes nommées par le ministre responsable du Curateur public pour un mandat d'au plus trois ans, renouvelable. Ses membres actuels sont :

- M. Marcel Blais, président du comité, membre-ressource de la Fédération des Mouvements Personnes D'Abord du Québec (FMPDAQ) et président sortant des Frères et Sœurs d'Émile Nelligan;
- M. Mario Bousquet, vice-président du comité et consultant à l'Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec (AGIDD-SMQ);
- M^me^ Paulette Berthiaume, représentante des parents;
- M^e^ Paul G. Brunet, directeur général du Conseil pour la protection des malades;
- M^me^ Benita Goldin, coordonnatrice au Centre juif Cummings pour aînés;
- M^e^ Jean-Pierre Ménard, avocat.

Ces personnes sont connues dans leur milieu respectif pour leur engagement auprès des personnes inaptes ou protégées. Elles représentent également la diversité de la clientèle que sert le Curateur public. La curatrice publique, M^me^ Nicole Malo, ainsi que le directeur général de la protection, M. Roger Giroux, participent aux réunions du comité, dont le secrétariat est assuré par M^me^ Pierrette Deslandes, du Secrétariat général du Curateur public.

Le comité de protection et de représentation des personnes inaptes ou protégées s'est réuni dix fois durant l'exercice financier 2004-2005. Il tient ses réunions sur une base mensuelle ou selon les besoins, conformément aux règles de fonctionnement qu'il a adoptées. Les avis et les recommandations du comité sont rendus publics. Ils peuvent être consultés sur le site internet du Curateur public du Québec.

**Les réalisations du comité**

En octobre 2004, le comité a soumis à la curatrice publique un avis intitulé *Les ressources d'hébergement et la protection des personnes inaptes*. Dans cet avis, il conseille le Curateur public sur les interventions à réaliser lorsqu'il accepte le transfert ou le placement d'une personne inapte dans une ressource d'hébergement, et ce, de manière à s'assurer de la protection des droits et de la qualité de vie de cette personne sous sa juridiction.

L'avis comporte neuf recommandations, regroupées autour des trois thèmes suivants : l'adéquation entre les besoins de la personne et les services offerts par les ressources d'hébergement, le manque de ressources d'hébergement et l'insuffisance des mesures de contrôle et de suivi, ainsi que la prolifération des ressources d'hébergement privées autres que les ressources intermédiaires et de type familial.

À la demande du Curateur public, le comité a ensuite procédé à une analyse des contrats types liant le réseau de la santé et des services sociaux aux ressources d'hébergement. Il présentera au début de l'année prochaine au Curateur public des suggestions d'amélioration du contenu de ces contrats, dans le but de protéger davantage le droit des personnes inaptes à un milieu de vie axé sur leur bien-être.

En mars 2005, le comité a soumis un autre avis au Curateur public, celui-là intitulé *Le Curateur public et le consentement aux neuroleptiques*. Il est apparu important pour lui d'examiner le rôle du Curateur public vis-à-vis de la consommation de neuroleptiques par les personnes représentées. Les neuroleptiques sont de puissants médicaments qui ont des conséquences majeures sur la qualité de vie de ceux qui en consomment. Ils sont de plus en plus utilisés en psychiatrie et une proportion importante de personnes représentées par le Curateur public est susceptible d'en consommer.

Les huit recommandations de l'avis du comité abordent les thèmes suivants : le portrait des personnes représentées qui consomment des neuroleptiques, les connaissances sur les médicaments et les nouvelles pratiques en pharmacologie, l'information et la formation du personnel du Curateur public ainsi que celle des tuteurs et des curateurs privés sur ces questions,

un programme de vigilance à l'égard des personnes inaptes qui présentent un risque potentiel, de même que des lignes directrices en matière de consentement aux médicaments.
Plusieurs autres dossiers ont également fait l'objet des discussions et des recommandations du comité au cours de ses réunions régulières. Ses membres se sont penchés notamment sur la question du niveau de soins et sur les conséquences d'un changement de milieu de vie sur une personne vulnérable.

Les commentaires et les recommandations du comité contribuent à l'avancement des réflexions et des travaux menés par le Curateur public pour s'assurer que le respect des droits et la défense des intérêts des personnes inaptes sont au cœur de ses interventions. Le Curateur public informe d'ailleurs régulièrement les membres du comité des suites données à leurs commentaires et à leurs recommandations.

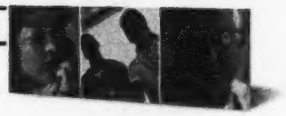
### c) Le comité d'éthique

Constitué sur l'initiative du Curateur public en novembre 2000, le comité d'éthique a pour mandat de conseiller ce dernier dans les décisions qu'il doit prendre dans des situations difficiles et complexes relatives aux personnes représentées et qui font appel à des considérations de nature éthique. Il a aussi pour tâches de proposer des lignes directrices et des balises en matière d'éthique ainsi que de favoriser la réflexion collective et la concertation à l'intérieur du Curateur public sur le sens même de ses choix et de ses décisions en vue de l'élaboration de lignes d'action communes.

Le comité se réunit mensuellement et au besoin, lorsque des dossiers lui sont soumis, conformément à la procédure d'acheminement et d'analyse des dossiers adoptée par le Curateur public. Ce comité est composé de six membres, dont quatre proviennent d'organismes extérieurs. Il s'agit de :

- M. Jacques Maheu, président du comité et directeur de la Direction territoriale Sud, Curateur public du Québec;
- M. Claude Belley, directeur général par intérim, Centre de réadaptation Normand-Laramée;
- M. Carol Bouchard, travailleur social, Direction territoriale Nord, Curateur public du Québec;
- M. André Lacroix, professeur à la faculté de théologie, d'éthique et de philosophie et responsable de la Chaire d'éthique appliquée, Université de Sherbrooke, Campus Longueuil;
- D[r] Jacques Payeur, médecin-psychiatre, Centre de santé et de services sociaux Richelieu-Yamaska;
- M[me] Shirley Dudgeon-Tremblay, directrice des soins infirmiers, Institut universitaire de gériatrie de Montréal.

D'avril à septembre 2004, M. Camille Montpetit, directeur général de la Caisse populaire Mistral, était également membre du comité d'éthique. Le secrétariat du comité est assuré par M[me] Pierrette Deslandes du Secrétariat général du Curateur public.



## ANNEXE C - LISTE ET COORDONNÉES DES BUREAUX DU CURATEUR PUBLIC

**Site Web :** www.curateur.gouv.qc.ca/ **Courriel :** information@curateur.gouv.qc.ca

*Il est à noter que depuis le 23 février 2005, les bureaux du Curateur public, tant au siège social qu'en région, ouvrent le mercredi à compter de 10 h. Cependant, en situation d'urgence, incluant les services offerts en matière de consentement, on peut joindre le Curateur public entre 8 h 30 et 10 h aux numéros suivants : 514 873-4074 ou 1 800 363-9020.*

**SIÈGE SOCIAL**
600, boulevard René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H3B 4W9
Téléphone : 514 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 873-4972

Service de garde (soir et fin de semaine)
Téléphone : 514 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020

**BIENS NON RÉCLAMÉS**
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 10.00
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-4074
Sans frais : 1 800 363-9020
Télécopieur : 514 864-2440

**POINTS DE SERVICES - PROTECTION**
**Direction territoriale Montréal**
454, place Jacques-Cartier, bureau 200
**Montréal** (Québec) H2Y 3B3
Téléphone : 514 873-3002
Sans frais : 1 866 292-6288
Télécopieur : 514 873-4533

**Direction territoriale Nord**
222, rue Saint-Georges, bureau 315
**Saint-Jérôme** (Québec) J7Z 4Z9
Téléphone : 450 569-3240
Sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 450 569-3236 ou 450 569-3237

255, rue Principale, bureau RC 06
**Rouyn-Noranda** (Québec) J9X 7G9
Téléphone : 819 763-3116
Sans frais : 1 866 621-7087
Télécopieur : 819 763-3114

4, rue Taschereau, bureau 320
**Gatineau** (Québec) J8Y 2V5
Téléphone : 819 772-3694
Sans frais : 1 866 552-5164
Télécopieur : 819 772-3679

25, rue des Forges, bureau 313
**Trois-Rivières** (Québec) G9A 6A7
Téléphone : 819 371-6009
Sans frais : 1 877 221-7043
Télécopieur : 819 371-6032

**Direction territoriale Est**
400, boulevard Jean-Lesage, hall Ouest, bureau 22
**Québec** (Québec) G1K 8W1
Téléphone : 418 643-4108
Sans frais : 1 800 463-4652
Télécopieur : 418 643-4444

92, 2e Rue Ouest, bureau 102
**Rimouski** (Québec) G5L 8B3
Téléphone : 418 727-4030
Sans frais : 1 866 621-7088
Télécopieur : 418 727-4034

227, rue Racine Est, bureau 1.08
**Saguenay** (Québec) G7H 7B4
Téléphone : 418 698-3608
Sans frais : 1 866 226-0985
Télécopieur : 418 690-1918

**Direction territoriale Sud**
201, place Charles-Lemoyne, bureau RC 02
**Longueuil** (Québec) J4K 2T5
Téléphone : 450 928-8800
Sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 450 928-8850

200, rue Belvédère Nord, bureau RC 03
**Sherbrooke** (Québec) J1H 4A9
Téléphone : 819 820-3339
Sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 820-3781

108, rue Olivier, 1er étage
**Victoriaville** (Québec) G6P 6V6
Téléphone : 819 752-7907
Sans frais : 1 877 663-8174
Télécopieur : 819 752-4282

Curateur public
Québec

## 6. REVENU MATÉRIALISÉ DE PLACEMENTS DES FONDS COLLECTIFS

| | Fonds d'encaisse | | Fonds de revenus | | Fonds diversifié | | Fonds des régimes enregistrés de retraite | | Total | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 | 2005 | 2004 |
| | $ | $ | $ | $ | $ | $ | $ | $ | $ | $ |
| **REVENUS** | | | | | | | | | | |
| Intérêts sur obligations et placements temporaires | 2 856 023 | 2 912 224 | 1 656 461 | 1 757 493 | 3 125 298 | 3 060 390 | 164 975 | 162 614 | 7 802 757 | 7 892 721 |
| Dividendes | - | - | - | - | 531 089 | 514 858 | - | - | 531 089 | 514 858 |
| Gains (pertes) à la disposition de placements | - | - | (135 243) | 211 972 | 3 183 187 | 2 025 608 | 822 | (8 365) | 3 048 766 | 2 229 215 |
| | 2 856 023 | 2 912 224 | 1 521 218 | 1 969 465 | 6 839 574 | 5 600 856 | 165 797 | 154 249 | 11 382 612 | 10 636 794 |
| **DÉPENSES** | | | | | | | | | | |
| Honoraires d'administration - fonds consolidé du revenu | 1 391 026 | 744 275 | 592 168 | 595 920 | 1 811 166 | 1 727 870 | 77 192 | 39 507 | 3 871 552 | 3 107 572 |
| Honoraires du gestionnaire des fonds | - | - | - | - | - | - | 23 664 | 47 909 | 23 664 | 47 909 |
| Taxes sur les honoraires d'administration et autres dépenses | 211 100 | 115 579 | 88 973 | 89 537 | 272 128 | 259 613 | 5 403 | 2 765 | 577 604 | 467 494 |
| Frais de garde et autres services | 108 521 | 107 018 | 43 981 | 45 929 | 84 423 | 105 716 | 12 772 | 12 264 | 249 697 | 270 927 |
| | 1 710 647 | 966 872 | 725 122 | 731 386 | 2 167 717 | 2 093 199 | 119 031 | 102 445 | 4 722 517 | 3 893 902 |
| **Revenu matérialisé de placements** | 1 145 376 | 1 945 352 | 796 096 | 1 238 079 | 4 671 857 | 3 507 657 | 46 766 | 51 804 | 6 660 095 | 6 742 892 |
| **RÉPARTITION DU REVENU MATÉRIALISÉ DE PLACEMENTS** | | | | | | | | | | |
| **Comptes sous administration** | | | | | | | | | | |
| Curatelles et tutelles | 412 101 | 838 408 | 792 381 | 1 232 555 | 4 671 857 | 3 506 772 | - | - | 5 876 339 | 5 577 735 |
| Biens non réclamés | 706 182 | 1 092 287 | 3 715 | 5 524 | - | 885 | 46 766 | 51 804 | 756 663 | 1 150 500 |
| | 1 118 283 | 1 930 695 | 796 096 | 1 238 079 | 4 671 857 | 3 507 657 | 46 766 | 51 804 | 6 633 002 | 6 728 235 |
| **Ministre des Finances** (note 9) | 27 093 | 14 657 | - | - | - | - | - | - | 27 093 | 14 657 |
| | 1 145 376 | 1 945 352 | 796 096 | 1 238 079 | 4 671 857 | 3 507 657 | 46 766 | 51 804 | 6 660 095 | 6 742 892 |